



**"UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE"**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA**

## **TRABAJO DE GRADO**

### **TEMA:**

**"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO - MONTEVERDE, DE LA PARROQUÍA SAN JOSÉ, DEL CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI"**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**AUTOR:** ORTEGA, F. Edwin F.

**DIRECTOR:** ING. COM. MSC. VÁSQUEZ, R. Luis A.

**IBARRA, DICIEMBRE DEL 2013.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de grado, comprende la elaboración de un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, de la Parroquia San José, del cantón Montúfar de la provincia del Carchi; mismo que se ha desarrollado en base a la necesidad de reorganizar con mucho más eficiencia y eficacia a esta Institución, y a la vez facilitar la toma de decisiones que permita brindar mejores servicios a sus Usuarios Externos. En base al análisis del diagnóstico situacional efectuado en la Institución, se logró identificar los problemas de la misma, ante lo cual se desarrolló una propuesta técnica que contiene: un logotipo que fortalecerá la imagen corporativa; una filosofía organizacional que incentivará su mejoramiento continuo; una estructura organizacional, un código de ética, políticas, normas de control interno y un manual de funciones que permitirán mejorar el desempeño eficiente y eficaz de las actividades del Talento Humano; una cadena de valor, un mapa de procedimientos y un manual de procedimientos administrativos, financieros y operativos con sus respectivos flujogramas, con el propósito de facilitar la ejecución eficaz de actividades Institucionales; un plan de cuentas contable y estados financieros, con la finalidad de efectuar una buena identificación, registro y generación de información consistente, relevante, verificable y comprensible, para de esta forma asegurar la correcta administración de recursos y bienes de la misma. Ante esto, la Institución estará en las condiciones de tomar las mejores decisiones administrativo-financieras, y a la vez dará una solución eficiente y eficaz a las necesidades y requerimientos insatisfechos de sus Usuarios Internos y Externos.

## **THEY SUMMARIZE EXECUTIVE**

The present grade work, understands the elaboration of a Guide of Administrative-financial Procedures for the Administrating Assembly of Potable Water and Drain system of Regional Canchaguan-Monteverde, of the Locality San José, of the subdivision Montúfar of Carchi province; same that has been developed based on the necessity of reorganizing with much more efficiency and effectiveness to this Institution, and at the same time to facilitate the taking of decisions that permit to offer better services to their External Users. Based on the analysis of the situational diagnosis made in the Institution, it was possible to identify the problems of the same one, before that which a technical plan was developed that contains: a logotype that will improve the corporate image; an organizational philosophy that will motivate their continuous improvement; an organizational structure, an ethics code, political, norms of internal control and a manual of functions that they will allow to improve the efficient and effective acting of the activities of the Human Talent; a sequence of value, a map of procedures and a manual of administrative, financial and operative procedures with their respective flujogramas, with the purpose of facilitating the effective execution of Institutional activities; a plan of bills accountant and financial summary, with the purpose of making a good identification, registration and generation of consistent, outstanding, verifiable and comprehensible information, for this manner to assure the correct administration of resources and possessions of the Institution. Before this, the Institution will be under the conditions of making the administrative-financial best decisions, and at the same time will give an efficient and effective solution to the necessities and unsatisfied requirements of its Internal and External Users.

## **AUTORÍA**

Yo, ORTEGA FUEL EDWIN FERNANDO con C.I.:0401740824, declaro bajo juramento que la tesis de grado titulada: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO – MONTEVERDE, DE LA PARROQUÍA SAN JOSÉ, DEL CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”, ha sido desarrollada en base a una investigación profunda, respetando derechos intelectuales de terceros, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía y linkografía.

Consecuentemente, este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico de la tesis de grado en mención.

Ibarra, diciembre del 2013.

A handwritten signature in blue ink, reading "FERNANDO ORTEGA", is written over a horizontal line. The signature is stylized with a large circular flourish.

---

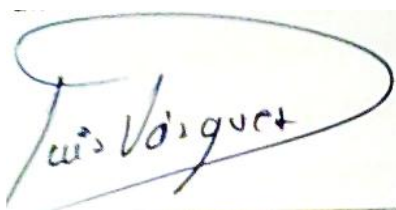
ORTEGA FUEL EDWIN FERNANDO

C.I.: 0401740824

## **CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado, presentado por el Sr. ORTEGA FUEL EDWIN FERNANDO, para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A., cuyo Tema es: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO – MONTEVERDE, DE LA PARROQUÍA SAN JOSÉ, DEL CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”, doy fe de que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a presentación y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 03 días del mes de diciembre del 2013.

A handwritten signature in blue ink, reading "Luis Vásquez", enclosed within a large, loopy oval shape.

---

ING. COM. MSC. LUIS VÁSQUEZ

C.I.: 1001454105



## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, ORTEGA FUEL EDWIN FERNANDO, portador de la cédula de ciudadanía No. 0401740824, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4, 5 y 6, en calidad de autor del trabajo de grado denominado: “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO – MONTEVERDE, DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ, DEL CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”, que ha sido desarrollado para optar por el título de INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En la condición de autor me reservo los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.

En la ciudad de Ibarra, a los 03 días del mes de diciembre del 2013.

---

ORTEGA FUEL EDWIN FERNANDO

C.I. 0401740824



## **AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO:</b>	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Ortega Fuel Edwin Fernando
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	0401740824
<b>DIRECCIÓN:</b>	El Olivo - Ibarra
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:evnnys@gmail.com">evnnys@gmail.com</a>
<b>TELF. MÓVIL:</b>	0985611898

<b>DATOS DE LA OBRA:</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS, PARA LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO – MONTEVERDE, DE LA PARROQUÍA SAN JOSÉ, DEL CANTÓN MONTÚFAR, PROVINCIA DEL CARCHI”.
<b>AUTOR:</b>	Ortega Fuel Edwin Fernando
<b>FECHA:</b>	2013 – diciembre - 03
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO:</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	Pregrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Ing. Com. Msc. Luis Vásquez

## **2. AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD**

Yo, ORTEGA FUEL EDWIN FERNANDO, con C.I. Nro.0401740824, en calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales de la obra o trabajo de grado descrito anteriormente, hago entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos, para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.



### 3. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización, es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original; ante esto, el mismo asume la responsabilidad sobre el contenido de la presente tesis y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamo por parte de terceros.

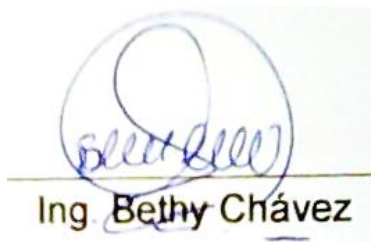
EL AUTOR

A handwritten signature in blue ink that reads "FERNANDO ORTEGA". The signature is written over a horizontal line.

---

Ortega Fuel Edwin Fernando

ACEPTACIÓN

A handwritten signature in blue ink that reads "Ing. Bethy Chávez". The signature is written over a horizontal line.

ESTUDIANTE

JEFE DE BIBLIOTECA

Facultado por resolución de Consejo Universitario

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme iluminado desde el cielo, despejando mis dudas y regalándome sabiduría para poder terminar con éxito este Proyecto de Investigación.

A mis padres, quienes con esfuerzo y sacrificio han compartido mis momentos más difíciles, brindándome el apoyo incondicional en todos los aspectos.

A mis hermanos y hermanas, quiénes me apoyaron constantemente en el desarrollo de mi Investigación.

A toda la gente que lucha por una esperanza, la verdad y la justicia; los cuales son mi fuente de inspiración y motivo para seguir siempre adelante.

Edwin Fernando Ortega Fuel

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible el desarrollo del presente trabajo y de manera especial:

A la Universidad Técnica del Norte.

A Dios por sus infinitas bendiciones.

Al Personal que integra la Biblioteca de la Universidad Técnica del Norte, por su excelente servicio.

A la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde.

A mis profesores, que con su dedicación compartieron lo mejor de sus conocimientos.

Al Ing. Com. Msc. Luis Vásquez por su valioso aporte en la dirección de este trabajo.

A todos quienes publicaron información muy importante en Internet, y facilitaron el desarrollo de mi Tesis.

Y a todos aquellos familiares y amigos que con su incondicional apoyo hicieron posible la realización de este trabajo.

Edwin Fernando Ortega Fuel

## INTRODUCCIÓN

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano – Monteverde que pertenece a la Parroquia San José, del Cantón Montúfar, de la Provincia del Carchi; es una Institución que está legalmente constituida, posee activos fijos propios, un reglamento interno actualizado; pero no cuenta con un manual de procedimientos administrativo-financieros técnicos bien definidos, que le permita la correcta administración de sus recursos y a la vez la toma de las mejores decisiones; no posee una estructura y filosofía organizacionales que le permitan proyectarse a un mejor futuro, las funciones del personal que labora en la Institución no están bien definidas, no tiene un plan de cuentas y estados financieros apropiados, no ha mejorado su imagen corporativa, no cuenta con un mapa de procedimientos y no existe un código de ética que garanticen un buen ambiente laboral; ante lo cual la atención y calidad de los servicios que brinda al Usuario Externo no es eficiente y eficaz, lo cual ha impedido su desarrollo y buen desempeño.

En relación a lo mencionado, se presenta la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros para la Institución, mismo que permitirá: mejorar el ambiente laboral, controlar el desempeño de funciones, guiar su rumbo hacia un mejor futuro, enaltecer su imagen corporativa, efectuar una buena administración de sus recursos materiales, económicos y de talento humano, desempeñarse con eficiencia y eficacia, generar información financiera consistente, relevante, verificable y comprensible que le ayudará en la toma de decisiones eficaces en beneficio de la misma, y a ser eficiente en la prestación de sus servicios al Usuario Externo; con el propósito principal de mejorar la calidad de vida de sus 2080 habitantes beneficiarios.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS	PÁG
PORTADA.....	I
RESUMEN EJECUTIVO.....	II
THEY SUMMARIZE EXECUTIVE.....	III
AUTORÍA.....	IV
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR.....	V
CESIÓN DE DERECHOS.....	VI
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	VII
DEDICATORIA.....	X
AGRADECIMIENTO.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
ÍNDICE GENERAL.....	XIII
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XX
ÍNDICE DE TABLAS.....	XXI
PRESENTACIÓN.....	1
OBJETIVOS.....	3
General.....	3
Específicos.....	3
JUSTIFICACIÓN.....	4
MÉTODOS UTILIZADOS.....	5

## CAPÍTULO I

### DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL

ANTECEDENTES.....	6
OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	8
General.....	8
Específicos.....	8
VARIABLES DIAGNÓSTICAS.....	9
IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.....	9

INDICADORES DE LAS VARIABLES.....	9
Infraestructura y Equipamiento.....	9
Normativa Legal.....	10
Talento Humano.....	10
Estructura Administrativa.....	10
Estructura Financiera.....	10
MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA.....	11
MECÁNICA OPERATIVA.....	12
IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN.....	12
INFORMACIÓN.....	12
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	13
Determinación de la Población.....	13
Determinación de la Muestra.....	13
EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	14
ENCUESTAS A USUARIOS EXTERNOS.....	14
ENTREVISTAS A USUARIOS INTERNOS.....	28
OBSERVACIÓN DIRECTA A LA INSTITUCIÓN.....	45
MATRIZ FODA.....	48
CRUCES ESTRATÉGICOS FA, FO, DO, DA.....	50
DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO.....	52

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

CONCEPTOS BÁSICOS.....	53
Marco Teórico.....	53
Proyecto.....	53
Código de Ética.....	53
Ética.....	54
Normas.....	54
Necesidad.....	54
Servicio.....	54
Institución.....	55

La Gestión.....	55
Jerarquía.....	55
Eficiencia.....	55
Eficacia.....	56
Usuario.....	56
Estatuto.....	57
Actividad.....	57
Impacto Ambiental.....	57
Agua Potable.....	58
Potabilización.....	58
Alcantarillado.....	58
Junta Administradora de Agua Potable.....	58
Resolución.....	59
Asamblea.....	59
Análisis FODA.....	59
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.....	60
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	60
Definición de estructura Organizacional.....	60
Definición de Organigrama.....	60
Definición de Diagrama de Flujo.....	61
Símbolos del Diagrama de Flujo.....	61
Manual de Procedimientos.....	62
Estructura de un Manual de Procedimientos.....	62
Procedimiento.....	63
Análisis y Diseño de Procedimientos.....	63
Manual de Funciones.....	64
ELEMENTOS DE LA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	65
Filosofía.....	65
Misión.....	65
Visión.....	65
Objetivos.....	65
Estrategias.....	66

Políticas.....	66
Programa.....	66
Principios.....	66
Valores.....	67
PROCESO.....	67
Clasificación de los Procesos.....	67
Mapa de Procesos.....	68
CADENA DE VALOR.....	68
ESTRUCTURA CONTABLE FINANCIERA.....	69
La Empresa.....	69
La Contabilidad.....	70
Transacción.....	70
La Cuenta Contable.....	70
Plan de Cuentas Contable.....	71
Objetivo de los Estados Financieros.....	71
Estado de Situación Financiera.....	71
Estado de Resultados.....	71
Estado de Flujo de efectivo.....	72
Presupuesto.....	72
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	72
Método Inductivo.....	72
Método Deductivo.....	72
Método Analítico.....	73
Método Sintético.....	73

### **CAPÍTULO III**

#### **PROPUESTA TÉCNICA**

INTRODUCCIÓN.....	74
LOGOTIPO INSTITUCIONAL E IMAGEN CORPORATIVA.....	76
SIGNIFICADO DE LOS SÍMBOLOS Y COLORES.....	77
FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	79
Visión.....	79



Misión.....	79
PRINCIPIOS Y VALORES.....	79
OBJETIVOS GENERALES.....	84
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS.....	85
ESTRATEGÍAS, POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS.....	86
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	95
CADENA DE VALOR.....	97
MAPA DE PROCEDIMIENTOS.....	99
MANUAL DE FUNCIONES.....	101
Nivel Legislativo.....	102
Nivel Directivo.....	103
Nivel Ejecutivo.....	105
Nivel Auxiliar.....	107
Nivel Operativo.....	121
Nivel Asesor Externo.....	125
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	126
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.....	173
PLAN DE CUENTAS CONTABLE.....	173
ESTADOS FINANCIEROS.....	178
NORMAS DE CONTROL INTERNO.....	184
POLÍTICAS DE LAS UNIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	190
CÓDIGO DE ÉTICA DEL TALENTO HUMANO.....	193

## **CAPÍTULO IV**

### **IMPACTOS DEL PROYECTO**

MATRIZ DE IMPACTOS.....	200
IMPACTO ECONÓMICO.....	201
IMPACTO SOCIAL.....	202
IMPACTO INSTITUCIONAL.....	203
IMPACTO CULTURAL.....	204
IMPACTO AMBIENTAL.....	205

IMPACTO ÉTICO.....	206
IMPACTO GENERAL.....	207
CONCLUSIONES.....	209
RECOMENDACIONES.....	210
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	211
Bibliografía.....	211
Linkografía.....	213
ANEXOS.....	218
A: Encuesta a Usuarios Externos.....	219
B: Entrevista a Usuarios Internos.....	221
C: Ficha de Observación.....	223
D: Entrevista a la Subsecretaría de Agua Potable y S.....	224
E: Local Administrativo de la Institución.....	225
F: Tanques de Reserva de Agua Potable.....	226
G: Pre filtro de la Planta Potabilizadora.....	226
H: Pago de Servicios en Recaudación.....	227
I: Cobro de Servicios al Usuario Externo.....	227
J: Base Legal.....	228

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Matriz de Relación Diagnóstica.....	11
Cuadro N° 2: Observación Directa.....	45
Cuadro N° 3: Matriz FODA.....	48
Cuadro N° 4: Cruces Estratégicos FODA.....	50
Cuadro N° 5: Símbolos del Diagrama de Flujo.....	61
Cuadro N° 6: Símbolos del Diagrama de Flujo.....	61
Cuadro N° 7: Matriz de Valoración.....	200
Cuadro N° 8: Cuadro de Calificaciones.....	201
Cuadro N° 9: Valoración del Impacto Económico.....	201
Cuadro N° 10: Valoración del Impacto Social.....	203
Cuadro N° 11: Valoración del Impacto Institucional.....	204
Cuadro N° 12: Valoración del Impacto Cultural.....	206
Cuadro N° 13: Valoración del Impacto Ambiental.....	207
Cuadro N° 14: Valoración del Impacto Ético.....	208
Cuadro N° 15: Valoración del Impacto General.....	209

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Logotipo de la Institución.....	76
Gráfico N° 2: Organigrama Estructural.....	96
Gráfico N° 3: Cadena de Valor.....	98
Gráfico N° 4: Mapa de Procedimientos.....	100
Gráfico N° 5: Flujograma del Procedimiento de Recaudación.....	130
Gráfico N° 6: Flujograma del Procedimiento de Adquisición.....	133
Gráfico N° 7: Flujograma del Procedimiento de Contabilización...	136
Gráfico N° 8: Flujograma del Proced. Entrega de Bienes.....	139
Gráfico N° 9: Flujograma del Procedimiento de Capacitación.....	142
Gráfico N° 10: Flujograma del Proced. Evaluación al T.H.....	145
Gráfico N° 11: Flujograma del Proced. Constatación Física.....	148
Gráfico N° 12: Flujograma del Proced. Asesoría Externa.....	151
Gráfico N° 13 Flujograma del Proced. Arqueo de Caja.....	154
Gráfico N° 14: Flujograma del Proced. de Atención al Us. E.....	157
Gráfico N° 15: Flujograma del Proced. Conexión y M. Agua.....	160
Gráfico N° 16: Flujograma del Proced. Conexión y M. Alcant.....	163
Gráfico N° 17: Flujograma del Proced. Solución Reclamos.....	166
Gráfico N° 18 Flujograma del Proced. Elaboración del Pres.....	169
Gráfico N° 19: Flujograma del Proced. Actualización Reglam.....	172

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Asistencia a Sesiones.....	15
Tabla N° 2: Cumplimiento de la Finalidad de la Institución.....	16
Tabla N° 3: Desempeño de Funciones de Usuarios Internos.....	17
Tabla N° 4: Determinación de Funciones y Responsabilidades....	18
Tabla N° 5: Determinar la existencia de un Reglamento Interno...	19
Tabla N° 6: Opinión de los Usuarios Externos.....	20
Tabla N° 7: Presentación del Informe Final Económico.....	21
Tabla N° 8: Costo Cancelado por el Servicio Recibido.....	22
Tabla N° 9: El uso del Agua y el Medio Ambiente.....	23
Tabla N° 10: Capacitaciones sobre el Agua.....	24
Tabla N° 11: Operación y Mantenimiento.....	25
Tabla N° 12: Registro de Ingresos y Gastos.....	26
Tabla N° 13: Implemento del Manual de Procedimientos.....	27

## **PRESENTACIÓN**

La estructura del presente trabajo de grado, está planteada con el objetivo de elaborar un Manual de Procedimientos Administrativo–Financieros, que facilite el manejo adecuado de los recursos y la toma de decisiones de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, del Cantón Montúfar, de la Provincia del Carchi. El presente trabajo está conformado por cuatro capítulos: diagnóstico técnico situacional, marco teórico, propuesta técnica administrativo-financiera, análisis de impactos, conclusiones y recomendaciones.

Con la finalidad de conocer la situación actual de la Institución, se efectuó un diagnóstico situacional, para lo cual se utilizó técnicas de investigación como: la encuesta, la entrevista y la observación directa; las cuales fueron aplicadas a Usuarios Internos y Externos de la misma, para obtener el análisis FODA; el cual que permitió confirmar que la inexistencia de un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros, impide la buena toma de decisiones, la adecuada administración de recursos y el desempeño eficiente y eficaz de la Institución.

Para garantizar la investigación, se elaboró un marco teórico, para el cual se obtuvo información veraz de fuentes científicas, con la finalidad de dar a conocer la información necesaria al lector, como: información sobre manuales de procedimientos y funciones, normas de control interno, procedimientos, filosofía y estructura organizacionales, mapa de procedimientos, cadena de valor, políticas, código de ética, entre otros.

Ante las deficiencias de la Institución, se propone y resuelve varios temas relacionados con las necesidades y requerimientos insatisfechos de los Usuarios Internos y Externos de la misma, los cuales ayudarán a solucionar los problemas identificados; entre estos temas tenemos: la filosofía organizacional, una estructura organizacional, una cadena de

valor, un mapa de procedimientos, un manual de funciones, un manual de procedimientos administrativos, financieros y operativos con sus respectivos flujogramas, un plan de cuentas contable y un modelo de estados financieros correspondiente al sector público no financiero, normas de control interno, políticas administrativo-financieras, un código de ética, un logotipo, entre otros.

Con el propósito de conocer los impactos que generará el presente trabajo de investigación, se realizó un análisis técnico de los mismos en los ámbitos: económico, social, institucional, cultural, ambiental y ético.

Se finaliza el informe con la formulación de conclusiones y recomendaciones, mismas que se ponen a consideración para que sean sujetas a juicios de criterios sobre la realidad estudiada y las soluciones planteadas.

## **OBJETIVOS:**

### **General:**

Elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano–Monteverde, de la parroquia San José, del cantón Montúfar, provincia del Carchi.

### **Específicos:**

- \* Realizar un diagnóstico situacional a la entidad, mediante el análisis de la matriz FODA.
- \* Elaborar un marco teórico que sustente el proyecto, a través de la investigación bibliográfica y linkográfica.
- \* Elaborar una propuesta técnica que permita mejorar la eficiencia y eficacia de la Institución y a la vez la toma de decisiones administrativo-financieras.
- \* Determinar los principales impactos que generará el Proyecto, mediante investigación de laboratorio.



## **JUSTIFICACIÓN**

Las razones por las cuales se ha seleccionado este tema, se redactan a continuación:

Por cuanto como investigador, desde hace muchos años he estado relacionado directamente con las comunidades de Canchaguan y Monteverde; ya que he vivido en estos sectores.

Conozco que esta Institución no cuenta con procedimientos administrativos y financieros técnicos que le permitan mejorarse o encaminarse hacia un mejor futuro, es decir solo se utilizan procedimientos empíricos.

Tengo la facilidad de obtener información muy amplia sobre esta Institución, puesto que cuento con la colaboración de todos los Usuarios Internos que la conforman, al igual que de sus Usuarios Externos beneficiarios.

La elaboración de mi proyecto contribuirá en la Institución a: mejorar el ambiente laboral, controlar el desempeño de funciones, guiar su rumbo hacia un mejor futuro, enaltecer su imagen corporativa, efectuar una buena administración de sus recursos materiales, económicos y de talento humano, desempeñarse con eficiencia y eficacia, generar información financiera consistente, relevante, verificable y comprensible que le ayudará en la toma de decisiones eficaces en beneficio de la misma, y a ser eficiente en la prestación de sus servicios al Usuario Externo; con el propósito principal de mejorar la calidad de vida de sus 2080 habitantes beneficiarios.

## **MÉTODOS UTILIZADOS:**

Los métodos más adecuados para efectuar el desarrollo de esta investigación en la Institución son:

### **Inductivo:**

Utilizaré este método, cuando interprete las respuestas de las encuestas efectuadas a los Usuarios Externos y las entrevistas a los Usuarios Internos de la Institución, con la finalidad de formar mis propias conclusiones sobre dichos resultados.

### **Deductivo:**

Recurriré este método, cuando requiera determinar los problemas específicos de la Institución, después de haber revisado su documentación de constitución y funcionamiento. Además, lo utilizaré para analizar información de varios documentos bibliográficos y linkográficos y así seleccionar los temas de consulta más importantes para el desarrollo de mi propuesta técnica.

### **Analítico:**

Utilizaré este método, cuando requiera realizar un análisis de la situación actual (FODA) en la que se encuentra la Institución. Además, lo utilizaré para seleccionar los párrafos e ideas más importantes de los documentos bibliográficos y linkográficos, que incluiré en mi marco teórico y propuesta técnica.

### **Sintético:**

En mi investigación recurriré a este método, cuando requiera recopilar información para obtener una idea general y completa sobre el desempeño de la Institución. Además, utilizaré este método para elaborar documentos sobre los temas a resolverse en mi propuesta técnica, los cuales me permitirán brindar una solución general a los problemas de la Institución.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO TÉCNICO SITUACIONAL**

#### **1.1. ANTECEDENTES**

El presente Proyecto de Investigación se desarrolló en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, de la Parroquia San José, del Cantón Montúfar, de la Provincia del Carchi; presenta temperaturas que van desde los 4°C hasta los 24°C, una altitud que va desde los 2.200 hasta los 3400 m.s.n.m., su autodefinición étnica es mestiza en un 90% y otras (afro-ecuatoriana, blanca, indígena, etc.) en un 10%; su actividad económica es agropecuaria en un 75% y otras (comercio, servicios, artesanía, etc.) en un 25%.

En la comunidad de Canchaguano, perteneciente a la Parroquia San José del Cantón Montúfar, en la Provincia del Carchi, a los 21 días del mes de enero del 2012, una vez cumplidos los requisitos exigidos por la Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, su Reglamento General, y aprobado su Reglamento Interno por la Dirección Provincial del MIDUVI, reunidos en Asamblea General de Usuarios del sistema de Agua Potable, con la presencia de doscientos ochenta usuarios, y del Sr. Álvaro Franco Carranco (Delegado de la Dirección Provincial MIDUVI del Carchi), se elige un Secretario Ad-hoc y un Presidente de la Asamblea; a continuación, mediante consenso de los asistentes, se declara la constitución de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, bajo el amparo del Artículo No. 318 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial # 449 del 20 de octubre del 2008; del mandato del Decreto Supremo No. 3327, Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial # 802 del 29 de marzo de 1979, del Decreto Ejecutivo No.

1088, publicado en el Registro Oficial # 346 del 27 de mayo del 2008 (Disposición General Segunda, mediante la cual el MIDUVI recupera la competencia referente al manejo de Juntas Administradoras); Decreto Ejecutivo # 1508, publicado en Registro Oficial # 503 del 9 de enero del 2009 (Recuperado de la base jurídica del MIDUVI).

La presente Institución, funciona en base a su propio reglamento interno, y a la vez, con suficiente autonomía. Se rige en base a los principios establecidos en la Ley y Reglamento de las Juntas de Agua Potable, expedidos por el Ministerio de Salud Pública. Es la única instancia autorizada y Responsable de su Administración, además, cuenta con personería jurídica y fondos propios.

Esta es una Institución que no cuenta con un manual de procedimientos administrativo-financieros técnicos bien definidos, que le permita la correcta administración de sus recursos y a la vez la toma de las mejores decisiones; no posee una estructura y filosofía organizacionales que le permitan proyectarse a un mejor futuro, las funciones del personal que labora en la Institución no están bien definidas, no tiene un plan de cuentas y estados financieros apropiados, no ha mejorado su imagen corporativa, no cuenta con un mapa de procedimientos y no existe un código de ética que garanticen un buen ambiente laboral; ante lo cual la atención y calidad de los servicios que brinda al Usuario Externo no es eficiente y eficaz, lo cual ha impedido su desarrollo y buen desempeño. Es por esta razón que he visto muy conveniente elaborar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros, que permita resolver las deficiencias anteriores y de esta forma contribuir al mejoramiento la calidad de vida de sus habitantes beneficiarios.

**FUENTE:** (GOBIERNO PROVINCIAL DEL CARCHI), (INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR.EC),  
(CANCHAGUANO-MONTEVERDE, 2013)  
**ELABORADO POR:** El autor

## **1.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

### **1.2.1. General**

Efectuar un diagnóstico situacional a la Institución, aplicando los métodos y técnicas de investigación necesarias para organizar la información obtenida, y posteriormente determinar y analizar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas; con la finalidad de evaluar su situación de entorno y determinar el problema de investigación.

### **1.2.2. Específicos**

- \* Conocer la infraestructura y el equipamiento de la Institución.
- \* Identificar y estudiar la normativa legal y la constitución jurídica de la Institución.
- \* Determinar el desempeño del Talento Humano dentro de la Institución.
- \* Evaluar la estructura administrativa de la Institución.
- \* Analizar la estructura financiera de la Institución.

### **1.3. VARIABLES DIAGNÓSTICAS**

#### **1.3.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

Para el desarrollo del presente diagnóstico, se ha tomado en cuenta las siguientes variables:

- \* Infraestructura y equipamiento
- \* Normativa legal y de constitución
- \* Talento Humano
- \* Estructura Administrativa
- \* Estructura Financiera

### **1.4. INDICADORES DE LAS VARIABLES**

Con la finalidad de analizar las variables mencionadas, se han tomado en cuenta algunos indicadores que permitirán definir el método, la técnica, e instrumentos que se utilizarán para realizar el estudio. A continuación se dan a conocer:

#### **1.4.1. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

- \* Equipos Tecnológicos
- \* Instalaciones
- \* Servicios Básicos
- \* Mobiliario
- \* Edificio

#### **1.4.2. NORMATIVA LEGAL Y DE CONSTITUCIÓN**

- \* Reglamento Interno
- \* Leyes
- \* Constitución Jurídica

#### **1.4.3. TALENTO HUMANO**

- \* Ambiente Laboral
- \* Desempeño
- \* Capacitación
- \* Experiencia
- \* Funciones

#### **1.4.4. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA**

- \* Filosofía Organizacional
- \* Estructura Organizacional
- \* Manuales
- \* Imagen Corporativa
- \* Normas de Control Interno

#### **1.4.5. ESTRUCTURA FINANCIERA**

- \* Plan de Cuentas Contable
- \* Estados Financieros
- \* Tributación
- \* Normas de Contabilidad Gubernamental
- \* Sistema Contable

## 1.5. MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA

Después de haber determinado los objetivos, variables e indicadores del diagnóstico, procedemos a relacionarlos en una matriz, misma que facilita identificar la técnica de investigación y el ámbito en el que se aplicará cada uno de los instrumentos.

**CUADRO N° 1**  
**MATRIZ DE RELACIÓN DIAGNÓSTICA**

OBJETIVOS:	VARIABLE:	INDICADOR:	FUENTE:	TÉCNICA:	SUJETO:
Conocer la infraestructura y el equipamiento de la Institución.	Infraestructura y equipamiento	-Equipos Tecnológicos -Instalaciones -Servicios Básicos -Mobiliario -Edificio	Primaria	Entrevista y Observación Directa.	Usuarios Internos
Identificar y estudiar la normativa legal y la constitución jurídica de la Entidad.	Normativa legal y de constitución	-Reglamento Interno -Leyes -Constitución Jurídica	Primaria y Secundaria	Entrevista, Encuesta y Observación Directa.	Usuarios Internos y Externos
Determinar el desempeño del Talento Humano dentro de la Institución.	Talento Humano	-Ambiente Laboral -Desempeño -Capacitación -Experiencia -Funciones	Primaria	Entrevista, Encuesta y Observación Directa.	Usuarios Internos y Externos
Evaluar la estructura administrativa de la Entidad.	Estructura Administrativa	-Filosofía organizacional -Estructura Organizacional -Manuales -Imagen Corporativa -Normas de Control Interno	Primaria	Entrevista y Observación Directa.	Usuarios Internos
Analizar la estructura financiera de la Institución.	Estructura Financiera	-Plan de Cuentas Contable -Estados Financieros -Tributación -Normas de Contabilidad Gubernamental -Sistema Contable	Primaria	Entrevista y Observación Directa.	Usuarios Internos

**FUENTE:** Encuesta, entrevista y observación directa 30-05-2013  
**ELABORADO POR:** El autor



## **1.6. MECÁNICA OPERATIVA**

Para la realización del presente diagnóstico situacional, será necesario hacer uso de técnicas de investigación de campo, las cuales son: encuesta, entrevista y observación directa.

### **1.6.1. IDENTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN**

La población sobre la cual se realizó la investigación, está conformada por los Usuarios Externos de la Institución que son 520, valor sobre el cual se aplicará la fórmula del muestreo. Además, es importante conocer que se realizó entrevistas a los Usuarios Internos de la misma, por cuanto su número es reducido y es de 7. También, se aplicó una entrevista a la Responsable de la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la Provincia del Carchi. Las fuentes de información, fueron: primarias y secundarias.

### **1.6.2. INFORMACIÓN**

\* **PRIMARIA.-** Para la obtención de la información primaria, se utilizó la encuesta que fue aplicada a los Usuarios Externos de la Institución, la entrevista que fue efectuada a los Usuarios Internos y a la Responsable de la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, y la observación directa que fue efectuada a la Institución.

\* **SECUNDARIA.-** La información secundaria se obtuvo del Reglamento Interno, la Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, la Constitución Jurídica y la base de datos de la Institución para determinar el número de Usuarios Externos.

## **1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **1.7.1. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN**

En base a la conformación de la Institución, se han seleccionado las siguientes poblaciones motivo de estudio:

- 520 Usuarios Externos
- 7 Usuarios Internos
- 1 Representante de la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de la provincia del Carchi.

### **1.7.2. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA**

Para obtener la muestra, la Metodología de la Investigación Científica propone varias fórmulas, de las cuales y en relación a las características y universo del presente caso de estudio, se ha seleccionado la fórmula más adecuada; misma que brinda precisión en sus resultados.

Es importante conocer que en el caso de los Usuarios Internos y la representante del MIDUVI, no es necesario aplicar ninguna fórmula, por cuanto la población es muy reducida; ante lo cual se les aplicará entrevistas.

Para calcular el tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

$n = \frac{K^2 (P) (Q) (N)}{K^2 (P) (Q) + (N-1) (e^2)}$
---

**\* IDENTIFICACIÓN DE LA SIMBOLOGÍA**

n = Tamaño de la Muestra

K = Nivel de Confiabilidad (95%) (1,96)

P = Probabilidad de Ocurrencia (0,5)

Q = Probabilidad de no Ocurrencia (1 - 0,5 = 0,5)

e = Error de muestreo (0,05)

N = Población (520)

**\* APLICACIÓN DE LA FÓRMULA:**

<b>n =</b>	$\frac{K^2 (P) (Q) (N)}{K^2 (P) (Q) + (N-1) (e^2)}$
------------	---

<b>n =</b>	$\frac{(1,96^2) (0,5) (0,5) (520)}{((1,96^2) (0,5) (0,5)) + ((520-1) (0,05^2))}$
------------	--

**n = 499,408 / 2,2579**

**n = 221,18 encuestas**

**n = 221 encuestas**

El tamaño de la muestra con la cual se va a realizar el trabajo de campo de recolección de datos válidos para la estadística es de 221.

**1.8. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

**1.8.1. ENCUESTAS EFECTUADAS A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA INSTITUCIÓN**

Se aplicaron a una muestra de 221 Usuarios Externos de la Institución.

**1. ¿Asiste responsablemente a las sesiones que convoca la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?**

**TABLA N° 1**  
**ASISTENCIA A SESIONES**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	14	6%
A Veces	18	8%
Si	189	86%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

**ANÁLISIS:**

De la información recopilada, se puede apreciar que la mayoría de los encuestados (86%) si asiste con responsabilidad a las sesiones que convoca la Institución, debido a que si no lo hacen deben cancelar una multa, y además, están muy interesados en conocer las actividades realizadas durante el año y a la vez comprobar en que se han invertido sus ingresos; también, se ha logrado conocer que un pequeño número de encuestados (6%), no asiste por la falta de tiempo; mientras que otro pequeño grupo (8%) asiste ocasionalmente por cuanto no le interesa conocer las actividades que ha realizado la Institución, ni mucho menos en que se han invertido sus ingresos.

2. ¿Cree que el desempeño de la Institución cumple en su totalidad con la finalidad para la cual fue constituida?

**TABLA N° 2**  
**CUMPLIMIENTO DE LA FINALIDAD DE LA INSTITUCIÓN**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	56	25%
Si	165	75%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

### **ANÁLISIS:**

De los resultados obtenidos, se ha logrado conocer que la mayor parte de los encuestados (75%), reconoce que la Institución si cumple con la finalidad para la cual ha sido creada, por cuanto manifiestan que han recibido sin problemas el servicio de agua potable y saneamiento; también, se ha podido conocer que la otra cuarta parte ellos (25%), no está de acuerdo en que la misma haya cumplido con su finalidad de constitución, ante lo cual manifiestan estar insatisfechos con el servicio que la misma brinda, e incluso señalan que no se presenta una información detallada y adecuada en cuanto a la utilización de los ingresos recaudados.

3. ¿Según su criterio, el desempeño de funciones de los Usuarios Internos que laboran en la Institución es: ?

**TABLA N° 3**  
**DESEMPEÑO DE FUNCIONES DE LOS USUARIOS INTERNOS**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
Regular	24	11%
Excelente	31	14%
Muy Bueno	61	28%
Bueno	105	48%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

#### **ANÁLISIS:**

En este caso, se ha conseguido determinar que cerca de la mitad de los encuestados (48%) califica el desempeño de los Usuarios Internos como Bueno, porque ha recibido un trato amable y eficiente; más de una cuarta parte de ellos (28%) califica este desempeño como Muy Bueno, porque han logrado mejoras en beneficio de la Entidad; un pequeño grupo (11%) manifiesta que el desempeño es Regular, debido a que son ineficientes; mientras que otro pequeño grupo (14%) señala que este desempeño es Excelente, por cuanto han comprobado que los Usuarios Internos son muy eficientes y eficaces, y han realizado una buena gestión en beneficio de la Institución.

4. ¿Cree que es correcto que se determinen funciones y responsabilidades específicas para el buen desempeño de los Usuarios Internos que trabajan en la Institución?

**TABLA N° 4**  
**DETERMINACIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	17	8%
Si	204	92%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

#### **ANÁLISIS:**

De la información obtenida, se ha logrado verificar que casi la totalidad de los encuestados (92%), han manifestado que es necesaria la determinación de funciones y responsabilidades para cada Usuario Interno, debido a que esto les permitirá mejorar su desempeño y a la vez conocer con precisión las actividades que deben realizar, y de esta manera desarrollar sus competencias con gran responsabilidad; además, se logró conocer con la opinión de un pequeño número de encuestados (8%), que los Usuarios Internos si realizan un buen desempeño de sus funciones, ante lo cual creen que no es correcto que se les determinen funciones y responsabilidades específicas.

**5. ¿La Institución cuenta con un reglamento interno?**

**TABLA N° 5**  
**DETERMINAR LA EXISTENCIA DE UN REGLAMENTO INTERNO**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	56	25%
Si	165	75%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta  
**ELABORADO POR:** El autor

**ANÁLISIS:**

En relación a la presente pregunta, se logró comprobar con la opinión de la mayoría de los encuestados (75%), que la Institución si cuenta con un Reglamento Interno y que a su vez este documento permite el correcto desempeño de Usuarios Internos y Externos; mientras que una cuarta parte de los encuestados (25%) expresa que la Institución no posee un Reglamento Interno, y lo hacen por desconocimiento, debido a que la misma no les facilitado una copia de este documento a todos ellos.



6. ¿Su opinión en la toma de decisiones de la Institución, es tomada en cuenta?

**TABLA N° 6**  
**LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	32	14%
Si	189	86%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

#### **ANÁLISIS:**

Sobre la opinión de los Usuarios Externos en la toma de decisiones de la Institución, se ha verificado con la expresión de la mayoría de los encuestados (86%), que la misma si toma en cuenta las sugerencias de los Usuarios Externos e incluso la opinión en la toma de decisiones de la misma, debido a que los Usuarios Externos son quienes la conforman y a su vez tienen voz y voto sobre ella; también, se ha identificado un pequeño grupo de encuestados (14%) que manifiesta no ser tomado en cuenta en las decisiones de la Institución, y expresa que los Usuarios Internos son quienes toman la mayoría de decisiones, lo cual no es correcto porque la Institución está conformada por los Usuarios Externos.

7. ¿La Institución presenta un informe final económico sobre las actividades realizadas durante el año, a sus Usuarios Externos?

**TABLA N° 7**  
**PRESENTACIÓN DE INFORME FINAL ECONÓMICO**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	43	19%
Si	178	81%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

#### **ANÁLISIS:**

En relación a este tema, la gran mayoría de los encuestados (81%) expresa que la Institución si cumple responsablemente con la obligación de presentar anualmente el informe final económico de ingresos y egresos que se han presentado durante dicho ejercicio económico, el cual además se presenta detalladamente; mientras que un pequeño número de encuestados (19%), manifiesta que la misma no presenta este informe económico, debido a que cuando lo hace, lo hace sin las justificaciones respectivas.

8. ¿Considera que es adecuado el costo que cancela por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, en relación a la calidad del agua y el servicio que recibe?

**TABLA N° 8**  
**COSTO CANCELADO POR EL SERVICIO RECIBIDO**

ALTERNATIVA:	FRECUENCIA:	PORCENTAJE:
No	63	29%
Si	158	71%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

### **ANÁLISIS:**

De la información primaria obtenida, se ha encontrado que la mayor parte de los encuestados (71%) considera que el costo por el servicio de agua potable y alcantarillado si es el adecuado, porque el agua que llega a sus hogares es totalmente potable, y además han sido atendidos con amabilidad y rapidez; mientras que un pequeño grupo de encuestados (29%), manifiesta no estar de acuerdo con el costo cancelado, debido a que es muy alto porque el agua es un recurso gratuito, además, han señalado que la calidad del agua que llega a sus hogares presenta residuos que pueden afectar la salud, así como también señalan que la atención a sus problemas sobre daños relacionados con el abastecimiento del agua, tardan mucho en resolverse.

9. ¿Ha recibido alguna especificación sobre el uso adecuado del agua, la preservación de los páramos, u otra en beneficio del medio ambiente?

**TABLA N° 9**  
**EL USO DEL AGUA Y EL MEDIO AMBIENTE**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	100	45%
Si	121	55%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

FUENTE: Encuesta  
ELABORADO POR: El autor

#### **ANÁLISIS:**

En base a esta pregunta, más de la mitad de los encuestados (55%), expresa que si han recibido indicaciones en relación a este tema, principalmente por parte del MIDUVI y los Usuarios Internos y señalan que han sido muy importantes para el beneficio de las futuras generaciones; mientras que cerca de la mitad de los encuestados (45%), manifiestan no haber recibido ningún tipo de indicación sobre el tema mencionado, pero que por lógica han tomado medidas para la preservación del medio ambiente, pero además, creen que si es necesario que se realicen cursos de capacitación a los Usuarios Externos sobre este importante tema.

**10. ¿Cree adecuado que se realicen capacitaciones a los Usuarios Externos de la Institución, sobre el uso adecuado del agua, la preservación de los páramos, u otra en beneficio del medio ambiente?**

**TABLA N° 10**  
**CAPACITACIONES SOBRE EL AGUA**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	7	3%
Si	214	97%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta  
**ELABORADO POR:** El autor

#### **ANÁLISIS:**

De la información recopilada, casi la totalidad de los encuestados (97%), están de acuerdo en que se realicen cursos de capacitación a los Usuarios Externos sobre este importante tema, por cuanto beneficiará a las futuras generaciones; mientras que un reducido número de encuestados (3%) manifiesta no estar de acuerdo en que se realicen capacitaciones sobre este tema, por cuanto conocen mucho sobre él y mencionan que si lo están poniendo en práctica, e indican que el problema ambiental lo causan los países desarrollados, mismos que deben pagarle a nuestro país porque es parte del pulmón principal de la tierra, y a la vez genera aire puro para todos los seres humanos.

**11. ¿La Institución, solicita el apoyo de los Usuarios Externos para realizar trabajos de Operación y Mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado?**

**TABLA N° 11**  
**OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	12	5%
Si	209	95%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta  
**ELABORADO POR:** El autor

### **ANÁLISIS:**

En relación a este aspecto, cerca del total de los encuestados (95%) expresa que la Institución si solicita su apoyo para realizar trabajos de operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, pero señalan que sería conveniente realizar un aporte económico con la finalidad de no solicitar dicho apoyo, porque existen ocasiones en las que no disponen de tiempo; mientras que un reducido número de encuestados (5%) indican que la Institución no ha solicitado su apoyo, porque ellos son de la tercera edad.

**12. ¿Considera que es importante que la Institución lleve Registros Contables de Ingresos y Gastos correctamente, y se conserve con seguridad esta información?**

**TABLA N° 12**  
**REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	17	8%
Si	204	92%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta  
**ELABORADO POR:** El autor

**ANÁLISIS:**

De la información obtenida, se puede apreciar que cerca del total de encuestados (92%) están de acuerdo en que la Institución lleve registros contables de ingresos y gastos correctamente, es decir, con transparencia, y que además se conserve esta información en discos duros para garantizar mayor seguridad; mientras que un ínfimo número de encuestados (8%), no está de acuerdo en que se lleven correctamente estos registros contables de ingresos y gastos, por cuanto desconocen sobre este tema y creen que es algo negativo para la Institución.

**13. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en la Institución, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

**TABLA N° 13**  
**IMPLEMENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>ALTERNATIVA:</b>	<b>FRECUENCIA:</b>	<b>PORCENTAJE:</b>
No	3	1%
Si	218	99%
<b>TOTAL:</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** Encuesta  
**ELABORADO POR:** El autor

**ANÁLISIS:**

En relación a este aspecto, casi el total de los encuestados (99%) manifiesta estar de acuerdo en que se implemente un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros en la Institución, a pesar de que conocen poco sobre este tema, también señalan estar de acuerdo porque conocen que es un documento que beneficiará y permitirá el mejoramiento del desempeño de la misma; mientras que un pequeño número de encuestados (1%), indica no estar de acuerdo en que se implemente este documento, por cuanto desconocen sobre él y no están seguros que permita mejorar el desempeño de la Institución.



### **1.8.2. ENTREVISTAS A LOS USUARIOS INTERNOS DE LA INSTITUCIÓN**

Se aplicaron a los 5 Miembros de la Junta Directiva, al Operador, a la Contadora y a la Representante de la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI; mismos que laboran para la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde.

#### **\* ENTREVISTA AL PRESIDENTE**

Sr. Lucero Benalcázar Porfirio Raúl

C.I.: 0400988598

#### **1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?**

Estoy encargado de convocar a sesiones, presidir las sesiones, convocar a mingas y verificar que se lleve un control exacto de la contabilidad.

#### **2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios externos como a los miembros que laboran en la misma?**

Todavía no se realizado ningún tipo de curso de capacitación, pero estamos por realizarlo en los próximos días, tanto para el personal que labora en la Junta como también para los usuarios externos.

#### **3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

De esta institución, hemos recibido asesoría sobre contabilidad cada seis meses; además, nos han realizado un control sobre la administración de nuestros recursos económicos, es decir como una auditoría.

#### **4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Los activos que posee la Junta son propios y entre estos tenemos: el local, un terreno en el páramo, muebles de oficina, de sala y comedor, los tanques de reserva, entre otros.

**5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?**

Es tecnología de mediana calidad, la cual cuenta con su sistema operativo actualizado en el caso de los computadores.

**6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?**

La calidad del agua potable de acuerdo a los exámenes que se ha hecho, es buena. Además, el servicio que brindamos es bueno.

**7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?**

Tenemos, el pago del servicio del operador por el mantenimiento del sistema de agua potable y por adquisiciones de materiales e insumos.

**8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

De las recaudaciones por el consumo de agua potable y uso del alcantarillado.

**9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?**

Se presentan factores climáticos, porque cuando llueve mucho no se puede brindar un líquido vital tan limpio.

**10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?**

Las ventajas es que los terrenos de donde hacemos la captación, son propios de la Junta; la desventaja es la cloración insuficiente.

**11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?**

Esta el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

**12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

Si cuenta con un sistema contable.

**13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?**

Actualmente, no cuenta con este documento.

**14. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?**

Si existe una buena comunicación e incluso cooperación entre los miembros que laboramos en la Junta.

**15. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?**

Sí, pienso que sí, porque uno de nuestros objetivos es proveer de agua potable a todos los usuarios, y esto si se está cumpliendo.

**16. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?**

Contamos con el acta de constitución, y el reglamento interno de Juntas de Agua.

**17.¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?**

Si lleva contabilidad y cumple con las obligaciones tributarias con responsabilidad y a tiempo.

**18. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios externos hacia la Junta?**

A veces se presentan reclamos, pero son asuntos que si se han logrado resolver.

**19. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Si, en eso si estoy de acuerdo, por cuanto beneficiará mucho en el desempeño de nuestra Institución.

**\* ENTREVISTA A LA SECRETARIA Y A LA VEZ AUXILIAR CONTABLE**

Sra. Velásquez Santacruz Sandra Milena

C.I.: 0401731096

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monte Verde?**

Mis funciones son elaborar las cartas de cobro del servicio de agua potable y alcantarillado, llevar parte de la contabilidad en lo que son ingresos y gastos, y efectuar los respectivos cobros.

**2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?**

Sí, y se realizan cada seis meses, a los cuales asisten generalmente el presidente y el tesorero.

**3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

Sí, además de asesoría, nos apoyan con material, pero principalmente con charlas sobre el adecuado uso del sistema contable.

**4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Los activos fijos que tenemos son: muebles de oficina, sala y comedor, el local de funcionamiento, equipos de computación y otros.

**5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?**

La tecnología que disponemos en el caso de los computadores, las impresoras y escaneres, son de tecnología media.

**6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?**

Tratamos de llevar el servicio de agua potable a todos los usuarios, en forma constante y con buena calidad y servicio amable.

**7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?**

Tenemos gastos por el servicio del operador, por adquisición de insumos y materiales de ampliación, y mantenimiento del sistema de agua potable.

**8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

Se obtiene del cobro del servicio de agua potable y alcantarillado que cancelan los usuarios.

**9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?**

Tenemos la calidad del agua, por cuanto no es muy buena; además, la falta de colaboración de los usuarios.

**10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?**

La ventaja que poseemos es contar con solvencia, por cuanto la mayoría de usuarios si cancela por este servicio recibido; la desventaja es la falta de colaboración de los usuarios en sus obligaciones con la Junta.

**11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?**

Tenemos el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, que nos apoya con asesorías.

**12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

Si contamos con un sistema contable, el cual es muy fácil de usar y a la vez presenta resultados inmediatos.

**13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?**

No, por el momento no contamos con este Manual en nuestra Institución.

**14. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?**

Sí, pero principalmente entre el tesorero y mi persona, por cuanto con los demás miembros nos encontramos cada mes.

**15. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?**

Sí, además ha tenido grandes mejoramientos, especialmente en cuanto a infraestructura.

**16. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?**

Contamos con el Reglamento Interno, la Autorización del Servicio de Rentas Internas y con el Acta de Constitución.

**17. ¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?**

Si llevamos contabilidad y estamos registrados en el Servicio de Rentas Internas, con el cual cumplimos nuestras obligaciones tributarias a tiempo.

**18. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta?**

Sí, siempre se presentan, especialmente por las lecturas de medidores de agua mal tomadas y por daños en las instalaciones de la red.

**19. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Claro que sí, sería muy bueno, nos ayudaría mucho en nuestro desempeño.

**\* ENTREVISTA AL TESORERO**

Sr. Chulde López Segundo Vicente

C.I.: 0400370003

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?**

Mis funciones son: recibir el dinero de las recaudaciones, hacer el respectivo conteo y depositar este dinero en la cooperativa.

**2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?**

Sí, cada dos años se realizan y duran ocho días, estos cursos son sobre el tratamiento del agua, y son impartidos por ingenieros del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda de nuestra provincia.

**3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

Únicamente hemos recibido asesoría del MIDUVI.

**4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Los activos que tenemos son: el local, los muebles de sala, comedor y oficina, cuatro hectáreas de montaña y dos computadores equipados.

**5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?**

Es de mediana tecnología, por cuanto los equipos que poseemos no están actualizados.

**6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?**

La calidad del agua no es tan buena, por el motivo de que no disponemos de mucho cloro; en cuanto al precio por este servicio, es muy cómodo.

**7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?**

Los gastos que se presentan son principalmente de adquisición de tubería, manguera y cloro.

**8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

Generalmente del pago que hacen los usuarios por el servicio recibido.

**9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?**

Hasta el momento conozco que solo existen reclamos, los cuales han sido resueltos por el operador.

**10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?**

La ventaja es que contamos con recursos económicos propios, en cuanto a desventajas no se ha presentado ninguna.

**11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?**

Tenemos el MUDUVI, con el cual nos reunimos cada año y el GAD del Cantón Montúfar, con el cual casi no nos reunimos mucho.

**12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

Si, el mismo nos permite conocer los resultados económicos.

**13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?**

No, desconozco sobre la existencia de este documento.

**14. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?**

Existe un poco de distanciamiento con el Primer Vocal, por cuanto él tenía que prestar su servicio en las zonas más alejadas y esto le molestó.

**15. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?**

Si, por cuanto brinda un buen servicio a los usuarios.

**16. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?**

Contamos con un reglamento interno actualizado y acorde a las necesidades de los usuarios.

**17. ¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?**

Si llevamos contabilidad y cumplimos con nuestras obligaciones tributarias a tiempo.

**18. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta?**

Claro que sí, los cuales son por las multas de atrasos en el pago del servicio que les brindamos, por la mala toma de lectura de los medidores de agua; ante esto hemos dado una buena solución.

**19. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Desconozco sobre este documento, pero si se trata de beneficiar a nuestra Institución si estoy de acuerdo.

**\* ENTREVISTA AL PRIMER VOCAL**

Sr. Orbe Muñoz Marcelo Filiberto

C.I.: 0400155521

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?**

Mis funciones son: velar por el buen desempeño de esta institución y sus usuarios, asumir el cargo de presidente en el caso de que él no pueda asistir a las sesiones o mingas.

**2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?**

No se ha realizado ninguna clase de cursos y en ningún tiempo.

**3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

Si hemos tenido apoyo en asesoría cada año y control sobre el manejo del dinero cada seis meses por parte de esta Institución.



**4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Disponemos de muebles de sala de recepción, de comedor, archivadores, computadores y un terreno de 50 hectáreas para preservar los páramos.

**5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?**

Es de mediana tecnología, porque no contamos con equipos actualizados.

**6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?**

El agua que brindamos al usuario es totalmente limpia. El precio que pagan los usuarios sobre este servicio es muy bajo.

**7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?**

Tenemos gastos de transporte, gastos de oficina y adquisición de insumos de potabilización.

**8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

Se obtiene ingresos de las recaudaciones del pago del agua que cancelan los usuarios.

**9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?**

Está el clima, debido al mucho invierno, el cual provoca que las instalaciones de potabilización no funcionen correctamente.

**10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?**

La ventaja es que brindamos el servicio del agua al usuario constantemente, en el caso de desventajas, desconozco si existe alguna.

**11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?**

Se encuentran relacionados con nuestra institución, el GAD del Cantón Montúfar y el MIDUVI, el cual nos brinda asesoría.

**12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

Si cuenta con un sistema contable.

**13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?**

No, la Junta no cuenta con este documento.

**14. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?**

Si existe una buena relación y comunicación entre todos los miembros de la Junta.

**15. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?**

Si ha cumplido con esta finalidad; porque hemos brindado constantemente y con amabilidad nuestro servicio.

**16. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?**

Contamos con el acta de constitución y el reglamento interno.

**17. ¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?**

Si lleva contabilidad y si cumplimos con nuestras obligaciones tributarias.

**18. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta?**

Si se han presentado y han sido por diferentes motivos como: fallas en el sistema de agua, desperdicio inconsciente del agua u otros, a los cuales les damos una solución adecuada y a tiempo.

**19. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Claro, si estoy de acuerdo en que se implemente este documento, por cuanto pienso que mejorará a nuestra institución.

**\* ENTREVISTA AL SEGUNDO VOCAL**

Sr. Cerón Tapia Roque Antonio

C.I.: 0400703757

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monte Verde?**

Mi función es ayudar a que esta institución se desempeñe de la mejor manera, nosotros colaboramos en todo lo que podemos.

**2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?**

Nosotros no hemos recibido cursos de capacitación, tanto usuarios como miembros de la Junta.

**3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

No hemos recibido asesorías por parte de esta institución, mucho menos otro tipo de apoyo.

**4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Los activos que poseemos son: las plantas de tratamiento del agua, un terreno, un edificio, muebles de oficina y sala y equipos de computación.

**5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?**

Son de alta tecnología, mismos que son una herramienta de trabajo que facilita y agiliza la atención al usuario, permiten el ahorro de tiempo.

**6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?**

Nosotros brindamos nuestro servicio con buena voluntad y honestidad en beneficio del bienestar de nuestra gente.

**7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?**

Tenemos gastos por: el servicio del operador, adquisición de insumos para la potabilización, adquisición de útiles y suministros de oficina.

**8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

Obtiene ingresos del pago por el servicio de agua potable y alcantarillado que cancelan los usuarios.

**9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?**

Un factor negativo, es cuando la gente no nos colabora con el pago oportuno del servicio que les brindamos.

**10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?**

Las ventajas que poseemos son: la buena organización en las mingas de todos los usuarios de la Junta, el conocimiento del operador y las herramientas completas con la que cuenta para su buen desempeño.

**11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?**

La única institución que se encuentra relacionada con nuestra Junta es el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda.

**12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

Si contamos con un sistema contable actualizado, el cual nos permite administrar nuestros ingresos y gastos.

**13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?**

No, he revisado en la documentación de la Junta y no lo he encontrado

**14. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?**

Si existe un buen ambiente de trabajo, y además, todos los compañeros estamos en la obligación de llevarnos bien por el bienestar de la Junta.

**15. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?**

Claro que sí, es por eso que nos encontramos entre las mejores Juntas del cantón Montúfar.

**16. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?**

Contamos con el acta de constitución y el reglamento interno.

**17. ¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?**

Nuestra institución si lleva contabilidad y si cumplimos con nuestras obligaciones tributarias a tiempo.

**18. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta?**

Los reclamos se presentan mensualmente, y son sobre la falta de abastecimiento del agua y daños en los sistemas de agua potable.

**19. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Claro, estamos de acuerdo en esto, y pienso que este documento nos permitirá conocer mejor sobre nuestro rol en la Junta, porque actualmente desconocemos sobre nuestras funciones.

**\* ENTREVISTA AL OPERADOR**

Sr. Ayala Heredia José Luis

C.I.: 0401092192

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?**

Mi trabajo es clorar el agua y verificar el consumo en los medidores de agua potable de los usuarios.

**2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?**

Si hemos tenido cursos sobre el cuidado y tratamiento del agua, los cuales han sido impartidos por el MIDUVI.

**3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

Únicamente asesoría en el tema administrativo de recursos económicos.

**4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Tenemos: los tanques de reserva, el local de funcionamiento, herramientas, una cloradora de agua, muebles de oficina, sala y comedor y equipos de computación.

**5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?**

La tecnología que disponemos es de calidad media.

**6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?**

Nosotros tratamos de brindar nuestro mejor desempeño para brindar agua de calidad al usuario.

**7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?**

Tenemos gastos por: compra de cloro, tubería, pago del servicio del operador y pago de obligaciones tributarias.

**8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

Se obtienen de las recaudaciones que cancelan los usuarios por el servicio de agua potable y alcantarillado que se brinda.

**9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?**

Un factor es la falta de estudios o conocimiento avanzado, porque actualmente la mayoría de miembros solo tenemos la educación primaria.

**10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?**

Una ventaja es la buena administración y la desventaja es la falta de capacitación, porque sin ella no podemos desempeñarnos bien.

**11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?**

El MIDUVI de nuestra provincia, el cual cada año nos ayudan a realizar la contabilidad y la presentación de estados financieros; también el GAD del Cantón Montúfar, el cual hace el análisis del agua cada año.

**12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

En cuanto a este tema, desconozco por cuanto no es mi función.

**13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?**

No contamos con este documento, es más desconozco sobre que trata.

**14. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?**

Si tenemos una buena comunicación principalmente entre todos los miembros que laboramos en la Junta.

**15. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?**

Si se ha cumplido en un ochenta por ciento, por cuanto nos falta un poco para llegar a brindar un servicio de calidad.

**16. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?**

Tenemos la escritura o acta de constitución y el reglamento interno.

**17. ¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?**

Si llevamos contabilidad y además si cumplimos con nuestras obligaciones tributarias.

**18. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta?**

Siempre se han presentado reclamos sobre daños en el sistema de agua potable, los cuales si han sido resueltos.

**19. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Si estoy de acuerdo, porque permitirá nuestro mejor desempeño de funciones con la Junta.

**\* ENTREVISTA A LA CONTADORA**

Sra. Chulde Usiña Zoila Hermensulita

C.I.: 0401127303

**1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?**

Mis funciones se relacionan con el cumplimiento tributario Institucional.

**2. ¿La Junta cumple con sus obligaciones tributarias a tiempo?**

Si lo hacemos y con mucha responsabilidad.

**3. ¿Ha recibido usted asesoría por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?**

No he recibido ninguna clase de asesoría por parte de esta institución.

**4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?**

Como activos tenemos: el local donde funciona, los equipos de computación y los muebles de oficina, comedor y sala.

**5. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?**

Únicamente del cobro del servicio de agua potable y alcantarillado que cancelan los usuarios por el servicio que han obtenido.

**6. ¿Cómo califica la tecnología que dispone la Junta?**

Es de media calidad, por cuanto no son equipos actualizados o nuevos.

**7. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?**

Si contamos con un sistema contable, el cual es manipulado con mayor frecuencia por la secretaria y a la vez auxiliar contable de la Junta.

**8. ¿Qué tipo de impuestos paga la Junta?**

Tenemos el impuesto de retenciones en la fuente, el impuesto de retenciones de IVA y la declaración del anexo transaccional.

**9. ¿En que se llevan los registros contables?**

Se utiliza un sistema contable para el registro de transacciones.

**10. ¿Qué sugerencia daría para mejorar el desempeño de la Junta?**

Mi sugerencia es realizar un poco más de control en lo referente a normas internas de contabilidad.

**11. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Estoy totalmente de acuerdo, y pienso que mejorará mucho la administración de los recursos de la Junta, al igual que el desempeño de funciones de sus miembros.

**\* ENTREVISTA A LA RESPONSABLE DE LA SUBSECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL MINISTERIO DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE LA PROVINCIA DEL CARCHI**

Sra. Ortega Reyes Alva Elena

C.I.: 0400933313



**1. Como Institución Pública, ¿Cuál es la relación que mantiene la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI con la Institución?**

Realizamos la función de ente rector, es decir realizamos el control administrativo a las Juntas y a la vez brindamos asesoría.

**2. ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los miembros que laboran en la Junta?**

Pienso que existe un buen desempeño, por cuanto no hemos recibido reclamos por parte de los Usuarios de esta Junta.

**3. ¿Qué tipo de apoyo brinda la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI a la Junta?**

Brindamos asesoría tanto a los Miembros de la Junta Directiva como a los Usuarios, con la finalidad de fortalecer su conocimiento.

**4. ¿La Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI realiza asesorías y capacitación, tanto a los miembros directivos de la Junta como a sus usuarios?**

Si, la asesoría la impartimos a los Miembros de la Junta Directiva cada 2 años sobre el tema de sus funciones a desempeñar y la capacitación a los Usuarios la realizamos cada año o cuando lo requieran.

**5. ¿Sobre qué aspectos se realizan capacitaciones a los miembros de la Junta?**

Son sobre la operatividad del sistema de agua potable y alcantarillado, su mantenimiento, el servicio hacia el Usuario, la administración de sus recursos y sobre el cumplimiento de la ley tributaria.

**6. ¿Considera importante la administración adecuada de los recursos de la Junta?**

Si es muy importante, por cuanto además de ser recursos públicos, deben ser custodiados con mucha responsabilidad.

**7. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la Junta?**

Como fortalezas están la comunicación y cooperación y como debilidad está el desconocimiento de funciones.

**8. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?**

Sí, estoy completamente de acuerdo, por cuanto conozco que este tipo de documentos influyen positivamente en el buen desempeño de las Instituciones, es por eso que de mi parte agradecería anticipadamente el cumplimiento de este proyecto.

**9. ¿Cuáles cree usted que serán los impactos, que generará el implementar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros en la Junta?**

Este es un documento muy interesante, el cual generará impactos positivos en: la calidad de vida de los Usuarios y su salud, en la administración eficiente y eficaz de los recursos, permitirá mejorar la comunicación y la ética de los Miembros Directivos, ayudará a reducir y optimizar costos y por ende contribuirá a la preservación del medio ambiente para nuestras futuras generaciones.

**1.8.3. OBSERVACIÓN DIRECTA REALIZADA A LA INSTITUCIÓN**

A través de esta técnica se pudo identificar varios aspectos, mismos que permitieron determinar algunas fortalezas y debilidades de la Institución, entre estos tenemos los siguientes aspectos:

**CUADRO N° 2**  
**OBSERVACIÓN DIRECTA REALIZADA A LA INSTITUCIÓN**

<b>N°:</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO OBSERVADO:</b>
<b>1</b>	<b>AMBIENTE LABORAL.-</b> Existe una buena comunicación entre la mayoría de los Miembros de la Junta Directiva, y poca comunicación con ciertos integrantes del personal Operativo (Contadora, Operador), Asesor y Usuarios de la Institución; además, se ha podido observar muy buena colaboración y cooperación en realizar actividades que permiten mejorar el desempeño de la Junta, como:

	el mantenimiento responsable del sistema de agua potable y alcantarillado, la asistencia responsable a capacitaciones y reuniones, el pago puntual de tasas y aportaciones que permiten brindar un buen servicio a los Usuarios, y una buena planificación y organización empírica para desempeñar un buen trabajo en equipo.
2	<b>EQUIPOS TECNOLÓGICOS.-</b> Cuenta con: equipos electrónicos como computadores, calculadoras, impresoras, escáner y otros accesorios; equipos mecánicos como juego de llaves, motocicleta y carretillas de mano, los cuales se encuentran en buen estado.
3	<b>HERRAMIENTAS DE OPERACIÓN.-</b> Tiene: desarmadores, rastrillos, azadones, machetes, palas, barras, recipientes, picos, barretones, escobas, escaleras metálicas, guantes, mascarilla, botas de caucho y vestimenta; las mismas que se encuentran en buenas condiciones.
4	<b>INSUMOS DE PRODUCCIÓN.-</b> Cuenta con: cloro en polvo, lubricantes, empaques, pintura para señalización, cemento, arena, piedra delgada, ripio, empaques, manguera, tubería plástica y de acero, y agua mineral; mismos que son de buena calidad.
5	<b>SUMINISTROS DE OFICINA.-</b> Tiene: facturas, comprobantes de pago, liquidaciones de compras o servicios, comprobantes de retención, autorizaciones de pago, comprobantes de ingreso, recibos, libros de registro manual de transacciones, cartuchos de tinta, archivadores, carpetas de cartón, resmas de papel bond, grapas, papel higiénico, marcadores, esferos, lápices, borradores de queso y tinta de sello; los cuales son de mediana durabilidad.
6	<b>ÚTILES DE OFICINA.-</b> Cuenta con: reglas plásticas, sellos de caucho, grapadoras, perforadoras, tijeras y estiletes. Debo mencionar que se encuentran en buenas condiciones.
7	<b>MOBILIARIO.-</b> Posee: sillas, escritorios, mesas, archivadores, sillones, sillas giratorias, pizarra y juego de comedor. Debo señalar que se encuentran en buen estado.
8	<b>INFRAESTRUCTURA.-</b> Cuenta con: servicio higiénico (baño, lavabo,

	<p>ducha), sala de recaudación de usuarios, salón de reuniones, comedor, oficinas de recaudación, tesorería y presidencia, bodega temporal en el local principal, bodega final en el local de producción, patio, parqueadero, terraza e iluminación de ahorro; es una edificación construida con hierro, bloque, cemento, arena y agua; la instalación eléctrica, de agua potable y alcantarillado es interna. Debo indicar que es infraestructura nueva y se encuentra en perfectas condiciones.</p>
9	<p><b>ORGANIGRAMA.-</b> Actualmente no cuenta con este documento técnico, el personal de la Institución solo desempeña sus funciones de manera empírica.</p>
10	<p><b>NORMATIVA LEGAL.-</b> Cuenta con el Reglamento Interno, la Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado - Decreto de Ley N° 3327, del Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979, y el Acta de Constitución.</p>
11	<p><b>OTROS DOCUMENTOS QUE GARANTIZAN EL FUNCIONAMIENTO.-</b> Posee una copia de las Escrituras de Propiedad de los locales y terreno en donde funciona.</p>
12	<p><b>PROCEDIMIENTOS Y MANUALES.-</b> Al momento no cuenta con ningún documento que sirva de guía para la ejecución técnica de actividades de un procedimiento.</p>
13	<p><b>DOCUMENTOS DE TRABAJO.-</b> Utiliza principalmente: informes, oficios, solicitudes, oficios circulares, convocatorias, actas de reunión de Miembros de la Junta Directiva y de Asamblea General de Usuarios, autorizaciones, registros de consumo de agua potable y derechos de propiedad de agua potable y alcantarillado.</p>

FUENTE: Observación directa 30-05-2013.

ELABORADO POR: El autor

#### 1.8.4. MATRIZ FODA

**CUADRO N° 3**

<b>FORTALEZAS:</b>		<b>OPORTUNIDADES:</b>	
<b>F1</b>	La atención al Usuario Externos es buena, por cuanto la mayoría de Usuarios Internos cuenta con experiencia laboral de 3 años.	<b>O1</b>	Optimizar el costo de los servicios.
<b>F2</b>	Existe buena cooperación, responsabilidad, gestión y apoyo por parte de quienes conforman la Institución, puesto que se han establecido multas para lograr responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones.	<b>O2</b>	Acceder a financiamiento externo, por cuanto la entidad cuenta con la solvencia necesaria.
<b>F3</b>	Los locales de funcionamiento y producción, los equipos tecnológicos, el mobiliario, el terreno y otros bienes son propios, fueron adquiridos recientemente y se encuentran en muy buenas condiciones.	<b>O3</b>	Construir una cloradora cerca de los puntos en donde el agua no llega en buenas condiciones.
<b>F4</b>	Cuenta con una adecuada solvencia y liquidez, ante lo cual cumple con sus obligaciones tributarias a tiempo y con mucha responsabilidad.	<b>O4</b>	Implementar un buzón de sugerencias y reclamos, para resolverlos con eficiencia y eficacia, y así brindar servicios de calidad al Usuario Externo.
<b>F5</b>	Cuenta con un Reglamento Interno actualizado, Acta de constitución y escrituras de propiedad de los inmuebles.	<b>O5</b>	Mejorar las funciones y responsabilidades para el buen desempeño de los Usuarios Internos de la Institución.
<b>F6</b>	El desempeño de funciones y responsabilidades de los Usuarios Internos es bueno. Además, existe un buen nivel de comunicación.	<b>O6</b>	Capacitar a los Usuarios Externos sobre el uso adecuado del agua y la preservación del medio ambiente, puesto que cuentan con tiempo disponible y buena aptitud en el aprendizaje.
<b>F7</b>	Se presenta oportunamente a los Usuarios Externos el Informe económico anual de ingresos y gastos de la Institución. Además, se registra las transacciones en un libro de registro en forma manual, por seguridad.	<b>O7</b>	Obtener apoyo en asesoría y control en la administración de recursos institucionales por parte del MIDUVI.
<b>F8</b>	Los Usuarios Internos perciben una remuneración en base a los días laborados.	<b>O8</b>	Administrar eficazmente los recursos y efectuar una equitativa toma de decisiones, por cuanto la Institución cuenta con la autonomía suficiente.
<b>F9</b>	El área de producción de agua potable es muy adecuada para el desarrollo de sus actividades.	<b>O9</b>	Reducir el costo de producción de los servicios, por cuanto existe un incremento poblacional.
<b>F10</b>	Existe una elección democrática de los Miembros que conforman la Junta Directiva.	<b>O10</b>	Adquirir equipos de potabilización sofisticados.
		<b>O11</b>	Mejorar la imagen corporativa Institucional.

<b>DEBILIDADES:</b>		<b>AMENAZAS:</b>	
<b>D1</b>	No cuenta con un organigrama funcional.	<b>A1</b>	Poca frecuencia de realización de cursos de capacitación a los Usuarios Internos.
<b>D2</b>	No posee documentos de respaldo de la adquisición de algunos bienes muebles y otras adquisiciones.	<b>A2</b>	Exceso de lluvia en la fuente de captación del agua, lo que impide que el agua no sea tan apta para el consumo humano.
<b>D3</b>	No cuenta con manuales de funciones de los Usuarios Internos, o manuales de procedimientos para ejecutar en forma técnica sus actividades a desempeñar.	<b>A3</b>	Falta de capacitación a los Usuarios Externos sobre el uso adecuado del agua y la preservación del medio ambiente, por parte del MIDUVI.
<b>D4</b>	Falta de aptitud y actitud en el Talento Humano de la Institución.	<b>A4</b>	Falta de asesoría a los Usuarios Internos por parte del MIDUVI en cuanto al desempeño de sus funciones.
<b>D5</b>	No tiene una filosofía organizacional y un código de ética que permitan mejorar el desempeño de la Institución.	<b>A5</b>	Autonomía suficiente en la administración de la Institución, por parte de la Asamblea General de Usuarios; lo cual impide el desarrollo institucional, por falta de administración gubernamental.
<b>D6</b>	Falta actualizar la ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado.	<b>A6</b>	Incremento Poblacional y alta demanda del servicio, lo cual afecta en el desgaste de los recursos hídricos del planeta.
<b>D7</b>	No existe capacitación a los Usuarios Internos y Externos.	<b>A7</b>	Falta de apoyo económico gubernamental, lo cual impide el desarrollo Institucional.
<b>D8</b>	Existe una administración y desempeño de funciones empírica.	<b>A8</b>	Falta de Transparencia en la Información institucional, por el inadecuado control administrativo-financiero por parte del MIDUVI.
<b>D9</b>	Se presenta la duplicidad de funciones, en el desempeño de funciones de la secretaria que a su vez es auxiliar contable.		
<b>D10</b>	No cuenta con un plan de cuentas contable y estados financieros adecuados.		
<b>D11</b>	No posee documentos de oficina y de gestión adecuados.		
<b>D12</b>	No existen normas de control interno.		
<b>D13</b>	Existe poca aceptación por parte de los Usuarios Externos, en cuanto al servicio.		
<b>D14</b>	El agua potable no es de buena calidad.		

**FUENTE:** Encuesta, entrevistas y observación directa 30-05-2013.

**ELABORADO POR:** El autor

### 1.8.5. ANÁLISIS DE CRUCES ESTRATÉGICOS FA, FO, DO, DA

#### CUADRO N° 4

#### CRUCES ESTRATÉGICOS FODA

		FORTALEZAS	DEBILIDADES
AMENAZAS		<b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE FORTALEZAS CON AMENAZAS (FA):</b>	<b>ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE DEBILIDADES CON AMENAZAS (DA):</b>
		<b>F2, F3, F4 - A1, A3, A4:</b> La buena gestión, la solvencia e infraestructura Institucional, permitirán que la misma gestione o contrate cursos de capacitación o asesoría para mejorar el desempeño de los Usuarios Internos y el conocimiento de los Usuarios Externos.	<b>D1, D3, D4, D7, D8, A1, A3, A4:</b> La falta de un organigrama funcional, la escasez de manuales de funciones y procedimientos, la inadecuada aptitud y actitud del talento humano y la falta de capacitación tanto a Usuarios Internos como a Externos, afectarán al desempeño Institucional de funciones e impedirán el uso adecuado del agua y la preservación del medio ambiente.
		<b>F1 – A5:</b> La experiencia de los Usuarios Internos, permitirá que la administración de la Institución vaya por buen camino.	
		<b>F5, F4, F7, F8, F6 – A8:</b> Las normas del reglamento interno institucional, el cumplimiento responsable de la tributación, el registro de transacciones en forma manual, la remuneración puntual a los Usuarios Internos, el buen nivel de comunicación, el desempeño responsable de funciones y la presentación oportuna de información financiera, permitirán contrarrestar la falta de transparencia de la información Institucional.	<b>D13 – A7:</b> La poca aceptación por parte de los Usuarios Externos hacia los servicios de la Institución, demuestra que no existe un trabajo en equipo, lo cual impedirá que el gobierno central realice algún apoyo económico a la Institución; puesto que la misma no cuenta con una planificación adecuada de su presupuesto.
		<b>F2 – A6:</b> El establecimiento de multas al excesivo e inadecuado consumo del agua, permitirá controlar el desgaste de los recursos hídricos del planeta.	<b>D10 – A8:</b> La inexistencia de un plan de cuentas contable y estados financieros inadecuados al desempeño y constitución jurídica de la Entidad, impedirán la transparencia de información financiera.
		<b>F4 – A7:</b> La adecuada solvencia de la Institución, permitirá contrarrestar la falta de apoyo económico por parte del gobierno central.	<b>D9, D12 - A8:</b> La duplicidad de funciones y la inexistencia de normas de control interno, impedirán que se transparente la información Institucional.
		<b>F9 – A2:</b> Al contar con un área de producción de agua potable adecuada, se podrá controlar la calidad del agua cuando existe presencia de fuertes lluvias.	

OPORTUNIDADES	ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE FORTALEZAS CON OPORTUNIDADES (FO):	ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE DEBILIDADES CON OPORTUNIDADES (DO):
	<b>F2, F10, F7 – O8, O11:</b> La buena cooperación, responsabilidad, gestión y apoyo, la elección democrática de la Junta Directiva y la presentación oportuna de información financiera Institucional, permitirán que se efectúe una buena administración, con la suficiente autonomía, y además mejorar la imagen corporativa Institucional.	<b>D1, D2, D3, D5, D6, D9, D10, D11, D12 – O5, O8, O9, O11:</b> La determinación de funciones y responsabilidades específicas para los Usuarios Internos, la suficiente autonomía en la administración, la reducción del costo de producción de los servicios y el mejoramiento de la imagen corporativa Institucional, ayudarán a establecer un organigrama funcional, a implementar normas de control interno para el respaldo y garantía de los bienes institucionales, a implementar manuales de funciones adecuados a los requerimientos de la Institución, a implementar una filosofía organizacional y un código de ética que guíen el desarrollo Institucional, a actualizar los artículos de la Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable, a evitar la duplicidad de funciones, a implementar un plan de cuentas contable y estados financieros acordes a la constitución jurídica de la Entidad y a elaborar normas de control interno que permitan en buen desempeño del Talento Humano.
	<b>F2, F3, F4, O1, O3, O9, O10:</b> La buena gestión Institucional, la infraestructura propia y la adecuada solvencia, permitirán que el costo de los servicios sea muy cómodo, permitirán implementar nuevos proyectos, adquirir nuevos equipos de potabilización y reducir el costo de producción de los servicios.	
	<b>F2, F3, F4 - O5, O6, O7:</b> La buena cooperación, responsabilidad y gestión, los locales propios y la adecuada solvencia, permitirán efectuar y gestionar la asesoría y capacitación tanto para los Usuarios Internos como Externos.	<b>D4, D7, D8, D13 – O5, O6, O7, O8:</b> La determinación de funciones y responsabilidades específicas para los Usuarios Internos, la disponibilidad de tiempo y buena actitud en los Usuarios Externos para recibir capacitaciones, la asesoría que brindará el MIDUVI y la autonomía suficiente en la administración Institucional, ayudarán a mejorar la aptitud y actitud del talento humano de la Entidad, a capacitar a Usuarios Internos y Externos, a mejorar el desempeño de funciones y a conseguir una buena aceptación Institucional por parte de los Usuarios Externos.
	<b>F1 – O4:</b> La buena atención por parte del Usuario Interno, permitirá resolver con eficiencia y eficacia las sugerencias y reclamos presentados por los Usuarios Externos con la finalidad de brindarles servicios de calidad.	
	<b>F4 – O2:</b> La adecuada solvencia y liquidez, facilitarán a la Institución el acceso a financiamiento externo.	<b>D14 – O10:</b> La adquisición de equipos de potabilización sofisticados, ayudará a mejorar la calidad del agua potable.

**FUENTE:** Encuesta, entrevistas y observación directa 30-05-2013.

**ELABORADO POR:** El autor



### **1.8.6. DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA DIAGNÓSTICO**

Del análisis de la situación actual efectuado a la Institución con la matriz FODA, se ha establecido que existen varias deficiencias o problemas que impiden el buen desempeño y desarrollo de la Institución, mismas que se mencionan a continuación:

La Junta Administradora no cuenta con una filosofía organizacional acorde a sus necesidades y requerimientos, ante esto se le dificulta guiar su rumbo de mejor manera hacia el cumplimiento eficaz de su propósito.

La Institución no tiene una estructura organizacional, políticas, normas de control interno, un código de ética y un manual de funciones, que permitan desempeñar eficiente y eficazmente las competencias de cada integrante de la misma dentro de un buen ambiente laboral.

La Junta Administradora carece de un plan de cuentas contable y estados financieros adaptados a su constitución legal y su desempeño; puesto que no genera información financiera consistente, relevante, verificable y comprensible, que le permita efectuar la toma de decisiones eficaces en beneficio de la misma.

La Institución no tiene con un manual de procedimientos administrativos y financieros, ante lo cual se dificulta efectuar una buena administración de sus recursos materiales, económicos y de talento humano.

De lo señalado anteriormente, se llegó a establecer que se debe diseñar y aplicar el presente proyecto de investigación, por cuanto contribuirá con importantes cambios y beneficios para la Institución.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. CONCEPTOS BÁSICOS**

##### **2.1.1. MARCO TEÓRICO**

Según (NIÑO, 2011, pág. 50), sobre el Marco Teórico menciona: “Un marco teórico constituye un sistema coherente de conceptos, teorías, postulados, definiciones, categorías y proposiciones que le dan apoyo y sentido al proceso de investigación. Para construirlo, el mejor consejo es realizar a conciencia una revisión bibliográfica sobre el tema, lo cual permitirá determinar la dimensión justa del problema en el conjunto de conocimientos ya elaborados.”.

El Marco Teórico, es la información base que permite sustentar y defender el contenido de un proyecto de investigación; misma que debe ser verdadera y suficiente.

##### **2.1.2. PROYECTO**

Según (MURCIA, 2009, pág. 4), en relación a los Proyectos manifiesta: “Es la planeación del desarrollo que vincula recursos para resolver problemas o necesidades sentidas de la comunidad.”.

Un proyecto es la planeación que efectúan los altos directivos, con el propósito de solucionar las necesidades insatisfechas de la ciudadanía.

##### **2.1.3. CÓDIGO DE ÉTICA**

Según (D'ALESSIO, 2008, pág. 70), en cuanto al Código de Ética manifiesta: “Contiene los valores de la organización, en él se establece las conductas deseadas e indeseadas, los deberes y derechos.”.

El código de ética, es un documento que guía el buen comportamiento del Talento Humano de una Institución.

#### **2.1.4. ÉTICA**

Según (ECHEVERRÍA, 2013, pág. 2), en base a la Ética indica: “Es el conjunto de reglas o principios que deben regir la conducta humana.”.

La ética dentro de una Entidad, ayuda a lograr el buen comportamiento del Talento humano, con el propósito de contribuir a mantener un buen ambiente laboral.

#### **2.1.5. NORMAS**

Según (JONES, 2010, pág. 211), en relación a las Normas dice: “Determinan la conducta apropiada en determinadas situaciones y en la mayor parte de los miembros de un grupo o de una organización”.

Las normas son regulan la conducta del talento humano en una entidad, permiten la correcta ejecución de actividades o funciones.

#### **2.1.6. NECESIDAD**

Según (SEQUEIRA, 2013, pág. 19), en relación al término Necesidad señala: “Es la carencia, falta de algo, usualmente indispensable para la vida, unida al deseo de satisfacerla.”.

Una necesidad representa la escasez de algo en el ser humano, ante lo cual debe ser satisfecha.

#### **2.1.7. SERVICIO**

Según (SEQUEIRA, 2013, pág. 19), sobre el vocablo Servicio expresa: “Es toda prestación de carácter intangible que contribuye a la satisfacción de una necesidad, sea individual o colectiva.”.

Los servicios están diseñados para solucionar las necesidades insatisfechas del ser humano y son intangibles.

#### **2.1.8. INSTITUCIÓN**

Según (DEFINICIÓN.DE), en cuanto al término Institución dice: “Se trata de un organismo que cumple con una función de interés público, es una estructura de orden social que rige el funcionamiento de una sociedad.”.

La Institución, es un grupo social que persigue la realización de un propósito común; la misma se encarga de administrar su funcionamiento.

#### **2.1.9. LA GESTIÓN**

Según, (DEFINICIÓN.DE), en relación a la Gestión manifiesta: “Es el conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto.”.

La gestión, está representada por los trámites necesarios que realiza el nivel directivo para resolver un determinado asunto, con la finalidad de conseguir los objetivos Institucionales.

#### **2.1.10. JERARQUÍA**

Según (DEFINICIÓNABC), en base al vocablo Jerarquía manifiesta: “A través de la jerarquía se establecen las relaciones de autoridad formal entre los superiores y sus subordinados.”.

La jerarquía permite organizar por niveles en forma descendente a las unidades de una Institución, con el propósito de establecer relaciones de autoridad formal entre superiores y subordinados.

#### **2.1.11. EFICIENCIA**

Según (DEFINICIÓN.DE), en cuanto a la Eficiencia menciona: “Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos.”.

Eficiencia es sinónimo de optimización, puesto que con esta habilidad del ser humano o característica de las máquinas, se puede demostrar que un objetivo se logra cumplir en poco tiempo y con escasos recursos.

#### **2.1.12. EFICACIA**

Según (DEFINICIÓN.ORG), sobre Eficacia menciona: “Es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado.”.

La Eficacia, es una cualidad del ser humano para cumplir sus objetivos en un tiempo determinado y con escasos recursos.

Según (CHIAVENATO, 2011, pág. 26), en relación a la Eficacia manifiesta: “Es maximizar el aprovechamiento de los recursos.”.

Eficacia es lograr los objetivos mediante el aprovechamiento de los recursos planificados, es cumplir las metas establecidas.

#### **2.1.13. USUARIO**

Según (LÓPEZ, 2013, pág. 9), sobre el significado de Usuario manifiesta: “Un Usuario es aquel que se beneficia de los servicios de una Institución o empresa, mismo que se clasifica en interno y externo:

a) USUARIO INTERNO.- Es el receptor de todo lo que debe hacerse en la institución, con la finalidad de satisfacer al Usuario Externo.

b) USUARIO EXTERNO.- Es el usuario final, mismo que recibe el servicio; es aquel que se acerca a la institución para satisfacer alguna necesidad.”.

El Usuario puede ser Interno y Externo, el Usuario Interno es aquel que labora dentro de la Institución, mientras que el Usuario Externo es aquel que se beneficia de los servicios de la Institución.

#### **2.1.14. ESTATUTO**

Según (HELLRIEGEL, 2009, pág. 342), en cuanto al término Estatuto manifiesta: “Es un documento que contiene las reglas del gobierno interno de una sociedad.”.

Un estatuto, es un documento que en su contenido presenta las normas que rigen el buen funcionamiento de una Institución.

Según (DEFINICIÓNABC), en relación al Estatuto manifiesta: “Estatuto es aquel conjunto de leyes que se redactan y hacen públicas en una sociedad para ser respetadas y tomadas en cuenta por todos los ciudadanos de la región a la que se haga referencia.”.

Un estatuto es un documento que norma y regula el buen funcionamiento de una Entidad, el mismo es establecido por el consentimiento de sus integrantes. Un estatuto es también conocido como reglamento interno.

#### **2.1.15. ACTIVIDAD**

Según (DEFINICIÓN.ORG), sobre el término Actividad indica: “Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.”.

Una actividad es parte del desarrollo de un procedimiento, debe ser entendible y cumplir con su función específica, con la finalidad de ayudar a ejecutar eficazmente dicho procedimiento.

#### **2.1.16. IMPACTO AMBIENTAL**

Según (DEFINICIÓN.DE), en relación al Impacto Ambiental señala: “Es el efecto que genera la actividad humana sobre el medio ambiente.”.

El impacto ambiental generalmente es causado por la actividad humana hacia el medio ambiente, el mismo puede ser positivo cuando existe una mejora o negativo cuando causa perjuicios ambientales.

#### **2.1.17. AGUA POTABLE**

Según (DEFINICIÓNABC), sobre el Agua Potable señala: “Se llama agua potable al agua dulce que tras ser sometida a un proceso de potabilización, se convierte en agua potable, quedando así lista para el consumo humano, sin ningún tipo de restricciones.”.

Es el líquido vital apto para el consumo humano, por cuanto ha sufrido un proceso de potabilización.

#### **2.1.18. POTABILIZACIÓN**

Según (DEFINICIÓNABC), sobre la Potabilización menciona: “Es un proceso que se lleva a cabo sobre cualquier agua para transformarla en agua potable y hacerla apta para el consumo humano.”.

El proceso de potabilización, consiste en purificar el agua mediante el uso de insumos químicos y minerales, con el propósito de convertirla en apta para el consumo del ser humano, es decir lograr que sea saludable.

#### **2.1.19. ALCANTARILLADO**

Según (GARRYNEVYLL.BLOGSPOT), en relación al término Alcantarillado menciona: “Se denomina alcantarillado al sistema de estructuras y tuberías usados para el transporte de aguas residuales o servidas, o aguas de lluvia, desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten a cauce o se tratan.”.

El alcantarillado es uno de los servicios básicos indispensables para la sociedad, mismo que es el medio principal de saneamiento.

#### **2.1.20. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE**

Según (ERSAPS.HN), sobre Junta Administradora de Agua Potable manifiesta: “Es la organización social que administra los sistemas de agua potable y saneamiento.”.

Es una Institución social, encargada de brindar a sus Usuarios Externos un servicio de calidad en cuanto al agua potable y alcantarillado. Además, es la encargada de operar y dar mantenimiento a sus sistemas.

#### **2.1.21. RESOLUCIÓN**

Según (DECONCEPTOS), sobre la palabra Resolución expresa: “Alude al hecho de hallar la solución a un conflicto o problema. Es la decisión sobre algún asunto.”.

La resolución es el documento en el que consta la aprobación de la solución a un problema, la misma ha sido efectuada por una decisión.

#### **2.1.22. ASAMBLEA**

Según (DEFINICIÓNABC), en relación a la palabra Asamblea dice: “Se denomina asamblea a la reunión de individuos con la finalidad de tomar alguna decisión de forma conjunta.”.

La asamblea es el máximo nivel de autoridad de una Institución, la misma que se encarga de tomar decisiones en forma democrática y establecer normas y leyes, por cuanto su responsabilidad es el poder legislativo.

#### **2.1.23. ANÁLISIS FODA**

Según (MUNCH, "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA", 2008, pág. 66), en cuanto al Análisis FODA menciona: “Consiste en detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden afectar el logro de los planes de una Institución.”.

El análisis FODA, ayuda a comprender la situación actual de una Institución, identificando en la misma sus puntos fuertes y débiles, sus posibilidades de desarrollo y sus riesgos de fracaso.



#### **2.1.24. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Según (JONES, 2010, pág. 5), en base a la Administración menciona: “Es la planeación, organización, dirección y control de recursos Institucionales, para alcanzar con eficiencia y eficacia sus metas.”.

La administración, permite lograr los objetivos Institucionales de manera eficiente y eficaz.

### **2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

#### **2.2.1. DEFINICIÓN DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Según (FINCOWSKY, 2009, pág. 124), en relación a la Estructura Organizacional manifiesta: “Se conoce como organigrama y expresa la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos de la entidad.”.

La estructura organizacional, permite comprender de mejor manera la interrelación y jerarquización de las unidades de la Institución.

#### **2.2.2. DEFINICIÓN DE ORGANIGRAMA**

Según (FINCOWSKY, 2009, pág. 124), en cuanto al Organigrama dice: “Es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.”.

El organigrama, es una representación gráfica de la estructura organizacional de la entidad; en el mismo se muestran las unidades y su interrelación entre los respectivos niveles.

#### **2.2.3. DEFINICIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO**

Según (PLEGUEZUELOS, 2013, pág. 1), en relación al Diagrama de Flujo expresa: “Es una representación gráfica que ofrece una descripción visual




de sus actividades implicadas en un proceso o procedimiento mostrando la relación secuencial entre ellas.”.

Un diagrama de flujo, es la representación gráfica de un proceso o un procedimiento, mediante el cual se describe en forma general las actividades o pasos que se desempeñan en los mismos.

#### 2.2.4. SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO

**CUADRO N° 5**

##### **SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO**

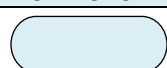

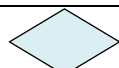
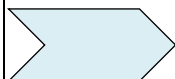
N°:	SÍMBOLO:	NOMBRE:	REPRESENTA:
1		Documento	Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
2		Archivo	Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
3		Cinta Magnética	Representa cualquier tipo de cinta magnética que se utilice en el procedimiento.

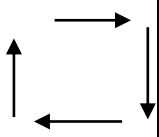

FUENTE: (FINCOWSKY, 2009, pág. 300)

ELABORADO POR: El autor

**CUADRO N° 6**

##### **SÍMBOLOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO**

N°:	SÍMBOLO:	NOMBRE:	REPRESENTA:
1		Inicio o Término	Dentro de este símbolo se anota “INICIO” o “FIN”, según corresponda, el principio o conclusión del procedimiento.
2		Descripción de la Actividad	Describe brevemente dentro del símbolo las actividades o funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento. El tamaño de este símbolo cambiará solo cuando haya una descripción extensa.
3		Decisión	Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
4		Mecanismo de Control	Se utiliza para representar la supervisión o control que se realiza en las actividades relevantes y las cuales quedan registradas en formatos o registros.

5		Dirección de Flujo	<p>Se utilizarán únicamente líneas horizontales y verticales, no diagonales. En los casos en que no sea posible conectar las actividades con líneas rectas, se utilizarán ángulos rectos. Las líneas no deberán cruzarse entre ellas, si no es posible se debe cruzar con un pequeño puente o utilizar conectores de actividad.</p>  <p>Ningún símbolo podrá tener más de una línea de dirección de flujo, a excepción del símbolo de decisión.</p>
---	---	--------------------	--

FUENTE: (TAPIA, 2013, pág. 41)

ELABORADO POR: El autor

Los símbolos de los diagramas de flujo, son representaciones gráficas que describen en forma precisa y efectiva la ejecución de actividades y ayudan a entender el objetivo y la secuencia de un procedimiento.

### 2.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Según (SRE.GOB.MX), sobre el Manual de Procedimientos manifiesta: “Es un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, describe la secuencia lógica de actividades que lo integran.”.

Un manual de procedimientos es un documento que contiene una secuencia de actividades, que permiten comprender el objetivo de dicho procedimiento; además, contiene las unidades y recursos a utilizarse.

#### 2.3.1. ESTRUCTURA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Según (FINCOWSKY, 2009, pág. 253), en base a la Estructura de un Manual de Procedimientos dice: “Para su desarrollo se toma en cuenta lo siguiente:

**IDENTIFICACIÓN.-** Este manual debe incluir, en primer término los siguientes datos: logotipo de la organización, nombre de la organización, lugar y fecha de elaboración, páginas, unidades responsables de su elaboración, revisión y/o actualización.

**OBJETIVO.-** Es el propósito que se pretende cumplir.

ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO.- Esfera de acción que cubre el procedimiento.

RESPONSABLES.- Área, unidad administrativa o puesto que tiene a su cargo la preparación, aplicación o ambas cosas del procedimiento.

PROCEDIMIENTO.- Presentación narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento.

DIAGRAMAS DE FLUJO.- Representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento.”.

La estructura del manual de procedimientos, permite comprender la finalidad del mismo y facilita la ejecución eficaz y el control interno; puesto que cuenta con atributos que permiten analizarlo detalladamente.

### **2.3.2. PROCEDIMIENTO**

Según (TAPIA, 2013, pág. 36), sobre el término Procedimiento da a conocer: “Es la secuencia lógica y cronológica de cada una de las actividades u operaciones que realizan las diferentes personas que intervienen en la realización de un producto o prestación de un servicio.”.

Un procedimiento es la secuencia ordenada y precisa de actividades efectuadas por diferentes unidades y con el uso de varios recursos; con el propósito de solucionar eficiente y eficazmente una operación.

### **2.3.3. ANÁLISIS Y DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS**

Según (SRE.GOB.MX), en cuanto al Análisis y Diseño de Procedimientos, señala: “Tenemos las siguientes etapas:

1.- DELIMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.- Es decir: ¿Cuál es el procedimiento que se va a realizar?, ¿Dónde se inicia?, ¿Dónde termina?

2.- RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.- Consiste en recabar documentos y datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos como operan. Las técnicas

utilizadas para obtener la información necesaria son: la investigación documental, la entrevista directa y la observación de campo.

2.1.- INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.- Consiste en la selección y análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con los procedimientos tales como: bases jurídico-administrativas, actas de reuniones, circulares, oficios, y otros.

2.2.- ENTREVISTA DIRECTA.- Consiste básicamente en reunirse con una o varias personas, y cuestionarlas para obtener información.

2.3.- OBSERVACIÓN DE CAMPO.- Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor.

3.- ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO.- Es estudiar cada los elementos de información que se recolectaron, para efectuar el diseño del procedimiento.”.

El análisis y diseño de procedimientos, expresa las actividades que se deben efectuar con el propósito de elaborar adecuadamente dichos procedimientos.

## **2.4. MANUAL DE FUNCIONES**

Según (VIRTUAL.UNAL.EDU.CO), en relación al Manual de Funciones expresa: “Es el que contiene el conjunto de tareas que desarrolla cada funcionario y será elaborado en base a los respectivos procedimientos y normas.”.

Un manual de funciones, es un documento que facilita la ejecución eficiente y eficaz de tareas asignadas al talento humano de la Institución.

## **2.5. ELEMENTOS DE LA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL**

### **2.5.1. FILOSOFÍA**

Según (MUNCH, "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA", 2008, pág. 29), en relación a la Filosofía expresa: "Es el conjunto de valores, prácticas y creencias que son la razón de ser de la empresa y representan su compromiso ante la sociedad."

La filosofía permite comprender de mejor manera la razón de ser una entidad y además ayuda a cumplir sus propósitos.

### **2.5.2. MISIÓN**

Según (MUNCH, "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA", 2008, pág. 33), en cuanto a la Misión señala: "Es la razón de ser de la organización, su formulación es una de las etapas más importantes en el proceso de planeación."

La misión expresa la razón de ser de una Institución o lo que se propone alcanzar en un determinado período de tiempo.

### **2.5.3. VISIÓN**

Según (D'ALESSIO, 2008, pág. 61), sobre la Visión dice: "Es la definición deseada del futuro de una empresa y sirve de guía y motivación para los empleados."

La visión, es el objetivo deseado por una Institución, mismo que se propone cumplir a largo plazo; es un reto que estimula la creatividad y el buen desempeño del talento humano, hacia el mejoramiento continuo.

### **2.5.4. OBJETIVOS**

Según (CHIAVENATO, 2011, pág. 44), en cuanto a los Objetivos señala: "Son los resultados que serán alcanzados en un determinado período."

Los objetivos indican los resultados cuantitativos que la Entidad espera obtener en un determinado tiempo.

#### **2.5.5. ESTRATEGIAS**

Según (D'ALESSIO, 2008, pág. 4), sobre las Estrategias indica: “Son acciones potenciales que resultan de las decisiones de la gerencia y requieren la oportuna asignación de los recursos para su cumplimiento.”.

Las estrategias son las alternativas que se propone efectuar una Institución, con la finalidad de cumplir eficazmente sus objetivos.

#### **2.5.6. POLÍTICAS**

Según (MUNCH, "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA", 2008, pág. 45), en cuanto a las políticas indica: “Son guías para orientar la acción, son criterios de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la realización de las estrategias.”.

Las políticas, son guías o normas que orientan la ejecución de acciones, ayudan a cumplir los objetivos y permiten la ejecución de las estrategias.

#### **2.5.7. PROGRAMA**

Según (MUNCH, "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA", 2008, pág. 49), en base al Programa expresa: “Es la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y las estrategias.”.

Un programa contiene una secuencia de actividades específicas que deben ejecutarse, para alcanzar los objetivos de una Institución.

#### **2.5.8. PRINCIPIOS**

Según (AMERICO.USAL.ES), en cuanto a los Principios expresa: “Son el conjunto de creencias y normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión y las estrategias.”.

Los principios, son las normas que permiten regular la conducta del talento humano dentro de una entidad.

#### **2.5.9. VALORES**

Según (PETERAF, 2012, pág. 27), sobre los Valores expresa: “Son las creencias y normas conductuales que la administración determinó que deben guiar el cumplimiento de su visión y misión.”.

Los valores de una Institución, norman el desempeño del talento humano y ayudan a la toma de decisiones con responsabilidad social.

#### **2.6. PROCESO**

Según (TAPIA, 2013, pág. 6), en relación al Proceso dice: “Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.”.

Un proceso, es aquel que mediante la utilización de procedimientos, permite efectuar el cumplimiento de un objetivo, mismo que puede ser la satisfacción de necesidades insatisfechas.

##### **2.6.1. CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

Según (BELÉN-BOYACÁ.GOV.CO), en cuanto a la clasificación de los procesos menciona: “Los procesos se clasifican en:

**PROCESOS ESTRATÉGICOS O GOBERNANTES.-** Establecen políticas y estrategias, fijación de objetivos, comunicación, disposición de recursos necesarios y revisiones por la Dirección.

**PROCESOS MISIONALES.-** Proporcionan el resultado previsto por la Administración Central en el cumplimiento del objetivo de la Institución.

**PROCESOS DE APOYO.-** Proveen los recursos necesarios para el desarrollo de los procesos gobernantes y misionales.”.



La clasificación de los procesos, permite conocer que dentro de la gestión Institucional por satisfacer las necesidades de los Usuarios Externos, existen procesos gobernantes y de apoyo que contribuyen a la buena ejecución de los procesos misionales u operativos.

### **2.6.2. MAPA DE PROCESOS**

Según (COHUO, 2013, pág. 1), sobre el Mapa de Procesos expresa: “Es aquel que contiene los procedimientos que se usan en una institución, mismos que se encuentran relacionados para dar solución a los requerimientos de los usuarios.”.

Un mapa de procesos, contiene los procedimientos principales que se desarrollan dentro de una Institución, con la finalidad de satisfacer las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos.

### **2.7. CADENA DE VALOR**

Según (RUIZ, 2013, pág. 1), sobre la Cadena de Valor expresa: “Describe el desarrollo de las acciones y actividades de una empresa, en cada eslabón de la misma se añade valor.”.

La cadena de valor, es una estructura que muestra el desempeño de actividades de una empresa; además, permite entender que cada eslabón genera un valor agregado.

Según (DEFINICIÓN.DE), en relación a la Cadena de Valor menciona: “Incluye las relaciones interdepartamentales (actividades de apoyo) y las interrelaciones de la empresa (actividades primarias) con sus proveedores (logística de entrada) y clientes (logística de salida).

**ACTIVIDADES PRIMARIAS.-** Se relacionan con la elaboración del producto o servicio. Dentro de estas tenemos actividades de:

a) **LOGÍSTICA DE ENTRADA.-** Tenemos: la recepción, gestión de pedidos, inventario, y la distribución interna de materias primas.

- b) OPERACIONES.- Tenemos la transformación de las materias primas en el producto final; en esta etapa se procura minimizar los costos.
- c) LOGÍSTICA DE SALIDA.- Tenemos el almacenamiento del producto final, su inventario y su distribución física a los consumidores.
- d) MERCADEO Y VENTAS.- Tenemos la persuasión que hace que los consumidores adquieran el bien o servicio; aquí se da a conocer el producto. Ejemplos: promociones, fuerza de ventas y política de precios.
- e) SERVICIO.- Actividades asociadas con la provisión de servicios para mantener, o aumentar el valor del producto.

ACTIVIDADES DE APOYO.- Tenemos:

- a) ABASTECIMIENTO.- Están las adquisiciones de mercaderías, insumos o materiales utilizados en toda la cadena de valor de la empresa.
- b) DESARROLLO TECNOLÓGICO.- Cada actividad de valor, debe incluir tecnología que permitirá obtener un producto o servicio de calidad.
- c) GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.- Están el reclutamiento, contratación, desarrollo, motivación y retribución de todo tipo de personal.
- d) INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA.- Tenemos: la dirección general, la planificación, finanzas, contabilidad y asesoría legal.”.

La cadena de valor de la Institución, describe el modo en que se desarrollan sus actividades; y permite entender que dichas actividades en secuencia deben generar un valor agregado, con el propósito de contribuir a la satisfacción de las necesidades de los Usuarios Externos.

## **2.8. ESTRUCTURA CONTABLE FINANCIERA**

### **2.8.1. LA EMPRESA**

Según (POMBO, 2009, pág. 5), en cuanto a la Empresa manifiesta: “Es una unidad económica de producción. En ella se da la combinación de

una serie de factores, que son necesarios para obtener unos servicios o productos que luego se venden en el mercado.”.

La empresa, es una unidad económica que se encarga de producir bienes o servicios a través del uso adecuado de recursos, con el propósito de obtener una renta o un beneficio social.

### **2.8.2. LA CONTABILIDAD**

Según (BRAVO, 2011, pág. 1), en función a la Contabilidad señala: “Es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones que se realizan en una empresa con el objeto de conocer su situación económica y financiera al término de un ejercicio económico o período contable.”.

La contabilidad, es una herramienta que permite conocer la situación financiera de la empresa y a la vez ayuda en la toma de decisiones.

### **2.8.3. TRANSACCIÓN**

Según (EDINUN, 2009, pág. 76), en base a la Transacción manifiesta: “Es un acto que se lleva a cabo entre dos partes; la una recibe y la otra entrega el bien a cambio de unidades monetarias.”.

La transacción, es una actividad que se efectúa entre dos partes, el vendedor y el usuario o consumidor; en la misma se intercambia un bien o servicio a cambio de dinero.

### **2.8.4. LA CUENTA CONTABLE**

Según (ZAPATA, 2011, pág. 24), sobre la Cuenta Contable indica: “Es el nombre usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar.”.

La cuenta contable, es aquella que agrupa los valores de los bienes, servicios, derechos u obligaciones de una misma clase.

### **2.8.5. PLAN DE CUENTAS CONTABLE**

Según (BRAVO, 2011, pág. 24), sobre el Plan de Cuentas Contable manifiesta: “Es la enumeración de cuentas ordenadas, que proporciona los nombres y el código de cada una de ellas.”.

El plan cuentas contable, es aquel que contiene en forma lógica, ordenada y codificada las cuentas que se utilizan en la contabilidad.

### **2.8.6. OBJETIVO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Según (ZAPATA, 2011, pág. 60), sobre el Objetivo de los Estados Financieros dice: “Es proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa, la cual permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad.”.

El objetivo de los estados financieros, es brindar información sobre la situación económica para efectuar la toma de decisiones financieras.

### **2.8.7. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**

Según (BRAVO, 2011, pág. 219), en función al Estado de Situación Financiera manifiesta: “Se elabora al finalizar el período contable para determinar la situación financiera de la empresa.”.

El estado de situación financiera, es un informe contable que muestra la posición financiera de la empresa en un determinado período económico.

### **2.8.8. ESTADO DE RESULTADOS**

Según (WARREN, 2010, pág. 16), en relación al Estado de Resultados indica: “Es aquel que informa sobre los ingresos y los gastos de un determinado período.”.

El estado de resultados, informa sobre los ingresos obtenidos en base a ciertos gastos efectuados.

### **2.8.9. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

Según (BRAVO, 2011, pág. 201), en cuanto al Estado de Flujo de Efectivo indica: “Se elabora al término de un ejercicio económico o período contable para evaluar la liquidez o solvencia de la empresa.”.

El estado de flujo de efectivo, permite conocer la liquidez de la empresa y además, mide la habilidad gerencial de recaudar y usar el efectivo.

### **2.8.10. PRESUPUESTO**

Según (MUNCH, "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA", 2008, pág. 51), en relación a los Presupuestos menciona: “A través de estos se proyectan, en forma cuantificada, los recursos que necesita la empresa para cumplir con sus objetivos.”.

Un presupuesto, contiene la asignación de los recursos económicos que se utilizarán para ejecutar los planes y actividades de una organización.

## **2.9. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.9.1. MÉTODO INDUCTIVO**

Según (MUÑOZ, 2011, pág. 215), en relación al Método Inductivo manifiesta: “El método Inductivo, es el proceso de razonamiento que analiza una parte de un todo y va desde lo particular a lo general, o de lo individual a lo universal.”.

El método inductivo, permite analizar cada elemento de un todo; para posteriormente comprender en forma más amplia, dicho todo.

### **2.9.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

Según (MUÑOZ, 2011, pág. 216), en relación al Método Deductivo manifiesta: “El método Deductivo, es el proceso de razonamiento que parte de un marco general (el cual sirve de referencia), y va hacia lo particular. Es un método que se usa para inferir de lo general a lo específico, de lo universal a lo particular.”.

El método deductivo, permite estudiar un todo mediante el análisis de sus elementos; con el propósito de conocerlo detalladamente.

### **2.9.3. MÉTODO ANALÍTICO**

Según (MUNCH, "MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN", 2009, pág. 17), en relación al Método Analítico manifiesta: "El método Analítico, se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado."

El método analítico, permite estudiar en forma detallada a cada uno de los elementos de un todo; para conocerlo a profundidad.

### **2.9.4. MÉTODO SINTÉTICO**

Según (MUNCH, "MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN", 2009, pág. 16), en relación al Método Sintético manifiesta: "El método Sintético, es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos."

El método sintético, permite estudiar varios elementos de similares características, para agruparlos dentro de un tema general.

## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA TÉCNICA**

#### **3.1. INTRODUCCIÓN**

En la comunidad de Canchaguano, perteneciente a la Parroquia San José del Cantón Montúfar, en la Provincia del Carchi, a los 21 días del mes de enero del 2012, una vez cumplidos los requisitos exigidos por la Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, su Reglamento General, y aprobado su Reglamento Interno por la Dirección Provincial del MIDUVI, reunidos en Asamblea General de Usuarios del sistema de Agua Potable, mediante consenso de los asistentes; se declara la constitución de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, bajo el amparo del Artículo No. 318 de la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial # 449 del 20 de octubre del 2008; del mandato del Decreto Supremo No. 3327, Ley Constitutiva de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado, publicado en el Registro Oficial # 802 del 29 de marzo de 1979, del Decreto Ejecutivo No. 1088, publicado en el Registro Oficial # 346 del 27 de mayo del 2008 (Disposición General Segunda, mediante la cual el MIDUVI recupera la competencia referente al manejo de Juntas Administradoras); Decreto Ejecutivo # 1508, publicado en Registro Oficial # 503 del 9 de enero del 2009 (Recuperado de la base jurídica del MIDUVI).

La presente Institución, funciona en base a su propio reglamento interno, cuenta con personería jurídica, fondos propios y a la vez, con suficiente autonomía. Se rige en base a los principios establecidos en la Ley y Reglamento de las Juntas de Agua Potable, expedidos por el Ministerio de Salud Pública; actualmente la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI, es la única instancia autorizada y Responsable de su Administración.

La Institución posee activos fijos propios y un reglamento interno actualizado, pero no cuenta con un manual de procedimientos administrativo-financieros técnicos bien definidos, que le permita efectuar la correcta administración de sus recursos y a la vez la toma de las mejores decisiones; no posee una estructura y filosofía organizacionales, no ha mejorado su imagen corporativa, no tiene un plan de cuentas y estados financieros apropiados, las funciones de los Usuarios Internos no están bien definidas, no posee un código de ética que garantice su correcto desempeño dentro de un buen ambiente laboral; ante lo cual la calidad de los servicios que brinda al Usuario Externo no es eficiente y eficaz.

Ante esto, se diseña y propone la aplicación efectiva del presente proyecto de investigación, mismo que además de dar solución a las deficiencias mencionadas, contribuirá con importantes cambios y beneficios para la Institución, tales como: mejorar el ambiente laboral, optimizar el desempeño de funciones del talento humano, guiar a la institución hacia un mejor futuro, enaltecer su imagen corporativa, efectuar una buena administración de sus recursos materiales, económicos y de talento humano, y generar información financiera consistente, relevante, verificable y comprensible que le ayudará a la buena toma de decisiones en beneficio de la misma; con el propósito principal de mejorar la calidad de vida de sus 2080 habitantes beneficiarios.

**FUENTE:** (CANCHAGUANO-MONTEVERDE, 2013).  
**ELABORADO POR:** El autor



### 3.2. LOGOTIPO INSTITUCIONAL E IMAGEN CORPORATIVA

El presente logotipo, es un símbolo que enaltecerá la imagen corporativa de la Institución, el cual cuenta con el significado de sus símbolos y colores, con la finalidad de dar a conocer el propósito del funcionamiento de la misma.

GRÁFICO N° 1



FUENTE: Investigación propia  
ELABORADO POR: El autor

### 3.2.1. SIGNIFICADO DE LOS SÍMBOLOS Y COLORES DEL LOGOTIPO

"SIGNIFICADO DE LOS SÍMBOLOS DEL LOGOTIPO"	
SÍMBOLO:	SIGNIFICADO:
<b>CÍRCULO</b>	Representa la unión de quienes conforman la Institución, misma que les permite superar cualquier obstáculo que impida conseguir la misión y visión institucionales.
<b>GOTA DE AGUA CON EL PLANETA TIERRA EN SU INTERIOR</b>	Expresa lo importante que es la preservación de los recursos hídricos, especialmente del agua dulce; porque de ellos depende la supervivencia y paz mundial de las futuras generaciones de nuestro planeta.
<b>GRIFO DE AGUA PLATEADO</b>	Significa la fortaleza de contar con una infraestructura y equipos propios, la solvencia económica y la transparencia de nuestra gestión institucional.
<b>SIGLAS DE COLOR VERDE</b>	Significan las iniciales de nuestra institución, "Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde"; mismas que al ser de color verde representan nuestro compromiso responsable con el medio ambiente.

<b>"SIGNIFICADO DE LOS COLORES DEL LOGOTIPO"</b>	
<b>COLOR:</b>	<b>SIGNIFICADO:</b>
<b>AMARILLO O DORADO</b>	Representa la voluntad en el trabajo, el optimismo y la originalidad de ideas de quienes conforman la Institución, para lograr un mejoramiento continuo de la misma.
<b>AZUL</b>	Representa la confianza mutua, la infinidad de sueños a conseguirse, la justicia social, la inteligencia, la verdad, la paz social y mundial, el cielo y el agua como elemento principal de supervivencia.
<b>CELESTE</b>	Expresa la pureza del agua y aire que ayudan a mantener una buena calidad de vida y salud en el ser humano, el optimismo y seguridad en alcanzar los objetivos planeados.
<b>VERDE</b>	Representa la esperanza, el respeto por la vida, la primavera; es el color de la naturaleza que representa la conservación del medio ambiente.
<b>BLANCO</b>	Significa la paz social y mundial, la unidad social, la felicidad, la alegría, y el triunfo ante las barreras superadas.
<b>GRIS</b>	Significa la experiencia adquirida a través del tiempo y el conocimiento constante, e inspira creatividad e innovación para el mejoramiento continuo de los servicios de nuestra Institución.
<b>NEGRO</b>	Expresa la honestidad en el desempeño de las funciones de quienes conformamos la Institución.

**FUENTE:** (FE.CCOO.ES), (TRABAJOSOCIALUCEN.FILES.WORDPRESS), (ULAT.AC.PA).

**ELABORADO POR:** El autor

### **3.3. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL**

La presente filosofía organizacional, permitirá guiar el rumbo de la Institución hacia la consecución de un mejor futuro, y además garantizará su mejoramiento continuo; con el propósito de mejorar la calidad de vida de sus habitantes beneficiarios.

**3.3.1. VISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.-** Permitirá proyectar a la Institución hacia un mejor futuro. Es el reto a largo plazo que persigue alcanzar, a través de su constancia, buena gestión e innovación.

"En el año 2015, la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, será una empresa líder en la administración eficiente y responsable de los recursos hídricos dentro del cantón Montúfar; además, implementará un plan de mejoramiento continuo, que le permitirá conseguir el desarrollo y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.".

**3.3.2. MISIÓN DE LA INSTITUCIÓN.-** Ayudará a la Institución a motivar su desempeño hacia el logro de su propósito. Es la razón de ser y la inspiración de la Institución hacia la consecución eficaz de sus objetivos.

"La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, es una Institución pública que tiene como propósito principal brindar los servicios de agua potable y alcantarillado con eficiencia, eficacia, buena administración, transparencia y responsabilidad social y ambiental; con la finalidad de garantizar una buena calidad de vida en sus habitantes.".

### **3.3.3. PRINCIPIOS Y VALORES**

Tienen el propósito de motivar y regular el buen comportamiento del Talento Humano de la Institución, dentro del ambiente laboral; además, facilitarán la consecución de la misión y visión Institucionales, puesto que cuentan con un mensaje motivador.

**PRINCIPIOS DE LA INSTITUCIÓN.-** Se encargarán de regular la vida del Talento Humano dentro de la Institución, ayudarán a conseguir los objetivos y a ejecutar las estrategias.

**1. COMPROMISO AMBIENTAL.-** Estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, para la supervivencia de nuestras futuras generaciones; lo hacemos mediante el consumo racional del agua y la reforestación de las cuencas hidrográficas. “Somos el pulmón del planeta, conservémoslo para el bienestar de nuestras futuras generaciones.”.

**2. COMPROMISO SOCIAL.-** Nuestra institución, se compromete a satisfacer en un 89% las necesidades de nuestros usuarios; nuestra palabra de compromiso, es la máxima garantía que les brindamos. “La palabra de un ser humano con principios, es un símbolo que garantiza el compromiso”.

**3. DEMOCRACIA.-** Las decisiones que tomamos, las seleccionamos y aprobamos con el consentimiento de quienes conformamos la Institución; existe respeto y libertad de expresión. “La libertad y respeto de opinión, son características positivas de un buen equipo de trabajo.”.

**4. ÉTICIDAD.-** El desempeño de nuestra institución, se desarrolla en base a la honestidad, el respeto, la responsabilidad y la transparencia primordialmente. “Un ser humano sin valores, es como una edificación sin bases sólidas.”.

**5. HUMANISMO.-** Somos una institución que apoya el cumplimiento responsable de los derechos humanos, entre estos está el derecho a una vida digna, el cual lo logramos brindando nuestros servicios, mismos que son indispensables para el buen desempeño del ser humano. “El buen desempeño del ser humano, depende de su calidad de vida.”.

**6. COOPERATIVIDAD.-** Incentivamos a todo el personal que forma parte de nuestra institución, a lograr una buena coordinación y apoyo mutuo,

con la finalidad de desempeñar actividades, que nos permitan conseguir eficazmente nuestros propósitos planteados. “Un equipo de trabajo bien coordinado, permite avanzar con seguridad y lograr grandes cambios.”.

**7. APRENDIZAJE.-** Somos una institución que tiene mucho interés en adquirir nuevos conocimientos, y para lograrlo, realizamos capacitaciones frecuentemente sobre temas de interés. “Un ser humano bien capacitado, es un elemento institucional que vale por dos.”.

**8. CALIDAD.-** Se encuentra en todos los aspectos de los servicios que brindamos a nuestros usuarios, como: puntualidad, amabilidad en atención al usuario interno y externo, solución oportuna de daños en los sistemas de nuestros servicios, eficacia, potabilización del agua u otros. “La calidad, garantiza el éxito de una Institución.”.

**9. PROACTIVIDAD.-** Planificamos con anticipación la mayor parte de actividades que realizamos, con la finalidad de evitar pérdida de tiempo y desprestigio. “Anticiparse a los hechos, es optimizar recursos y a la vez incrementar el beneficio social de una institución.”.

**10. COMUNICACIÓN.-** Es la herramienta que permite mantener unida a nuestra institución, porque los logros se consiguen con la integración de un equipo. “Relacionarse, permite mejorar a un equipo y evolucionar como institución.”.

**11. AUTOEVALUACIÓN.-** Nos permite conocer nuestra posición actual y a la vez nuestras debilidades, para corregirlas y mejorarlas. “El autodiagnóstico, es una estrategia de superación.”.

**12. EFICIENCIA.-** Brindamos nuestros servicios con agilidad y con el menor costo posible en nuestros insumos, transporte y herramientas; pero sin descuidar la calidad de los mismos. “Optimizar, es conseguir algo en el menor tiempo y costo posibles de producción; con la finalidad de beneficiar a todos los involucrados.”.

**13. EFICACIA.-** Logramos nuestros objetivos planteados, haciendo uso de los recursos y tiempo predeterminados; cumplimos con responsabilidad nuestras obligaciones institucionales. “Las metas se consiguen, cuando se realizan con alta responsabilidad.”.

**14. AUTONOMÍA.-** Tomamos nuestras decisiones con libertad y alta responsabilidad social y ambiental; administramos nuestros recursos con eficiencia, eficacia y transparencia. “La autonomía en el sector público, da buenos resultados cuando se maneja con responsabilidad social y transparencia.”.

**15. JUSTICIA SOCIAL.-** La reflejamos en los costos de nuestros servicios, en el trato equitativo a nuestros usuarios y en la remuneración a nuestro equipo de trabajo. “Ser justo, es el máximo logro de la humanidad.”.

**VALORES DE LA INSTITUCIÓN.-** Guiarán los sentimientos del Talento Humano hacia la consecución de la misión y visión de la Institución, los mismos deberán aplicarse con mucha responsabilidad social.

**1. HONESTIDAD.-** Es parte de la cultura de nuestra empresa, porque los servicios que brindamos, los administramos con un alto nivel de transparencia; brindando así seguridad y confianza en nuestros usuarios. “La verdad, siempre da confianza.”.

**2. PARTICIPACIÓN.-** Es un derecho de todos los usuarios, el intervenir o ser parte del desempeño de nuestra institución, tanto en el desarrollo de actividades laborales, en la elección democrática de los Miembros de la nueva Junta Directiva, como en la intervención con sus ideas. “Todo ser humano, tiene el derecho a intervenir con su opinión, misma que debe ser respetada y tomada en cuenta.”.

**3. AMABILIDAD.-** Es la puerta principal que nos permite entrar en el corazón de nuestros usuarios, y a la vez nos ayuda a conocer sus verdaderas necesidades y sugerencias sobre nuestro servicio. “Una palabra de amabilidad, es la clave que nos permite atravesar barreras.”.

**4. RESPETO.-** Realizamos actividades que benefician a la conservación del medio ambiente, por el bienestar de las futuras generaciones. “Mediante la preservación del medio ambiente, estamos respetado el derecho a la vida de las futuras generaciones.”.

**5. PUNTUALIDAD.-** En cada reunión, trámite, solicitud o sugerencia, nuestro personal cumplirá con el horario acordado con nuestros relacionados; porque uno de nuestros propósitos es brindar un buen servicio y a tiempo. “El tiempo es oro y es parte de la calidad de nuestro servicio.”.

**6. RESPONSABILIDAD.-** Asumimos el compromiso de brindar un servicio de calidad a los usuarios de nuestra institución, para lo cual analizamos sus necesidades, sugerencias y reclamos, con la finalidad de darles una respectiva y oportuna solución. “Un compromiso ha cumplido con su finalidad, cuando se ha logrado con responsabilidad.”.

**7. TRANSPARENCIA.-** Presentamos periódicamente y cuando lo requieran nuestros relacionados, información sobre el desempeño económico y social de nuestra institución. “Una institución avanza con seguridad y firmeza, cuando en su desempeño existe transparencia y confianza.”.

**8. SOLIDARIDAD.-** Compartimos nuestro conocimiento con todos nuestros relacionados y ayudamos a resolver los problemas de nuestros usuarios, y lo hacemos sin ningún fin de lucro. “La solidaridad, es el arte de dar algo digno a cambio de nada.”.

**9. SUPERACIÓN.-** Lo hacemos día a día y con un mejor servicio, en el cual demostramos un alto interés en satisfacer las necesidades de



nuestros usuarios; además, lo hacemos para ser los mejores dentro del cantón. “Entre más alto lleguemos, mayor satisfacción obtendremos.”.

**10. PERSEVERANCIA.-** Tenemos confianza en el logro de nuestros propósitos, la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios es nuestra motivación, estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros habitantes. “La permanente constancia, nos aproxima con seguridad a obtener el éxito.”.

**11. PAZ.-** Mantenemos una sana convivencia, respetamos el derecho de la expresión de ideas, brindamos un servicio justo y equitativo, y apoyamos el derecho a vivir en armonía y seguridad ambiental y social. “La justicia y la libertad, son dos caminos que nos conducen a obtener la paz.”.

**12. LIBERTAD.-** Todos los integrantes de nuestra institución, tienen derecho a opinar sus ideas y a tomar sus propias decisiones, acordes a sus necesidades y formas de pensar; siempre respetando los derechos humanos de los demás. “La libertad, es un derecho que debe respetarse, siempre que no cause ningún perjuicio a la sociedad y al medio ambiente.”.

**3.3.4. OBJETIVOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.-** Son los resultados que la Institución alcanzará dentro de un determinado período, con su buena gestión, constancia e innovación; los mismos aportarán al logro de la misión y visión.

**OBJETIVO GENERAL 1.-** Mejorar la calidad del agua potable que suministramos y el servicio de alcantarillado en un 90%, con la finalidad de mejorar la salud y en general la calidad de vida de nuestros habitantes.

**OBJETIVO GENERAL 2.-** Efectuar una administración eficiente, eficaz y con mucha transparencia; para brindar soluciones oportunas y adecuadas a las necesidades y requerimientos de nuestros Usuarios.

**OBJETIVO GENERAL 3.-** Preservar el medio ambiente para conservar el bienestar y la paz mundial de las futuras generaciones.

**OBJETIVO GENERAL 4.-** Fortalecer continuamente la capacidad del Talento Humano de nuestra Institución.

**3.3.5. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS DE LA INSTITUCIÓN.-** Permitirán cumplir los objetivos generales de la Institución; los mismos tienen relación directa con las estrategias que les facilitarán su consecución eficaz; además, están redactados como alternativas directas a lograrse.

**OBJETIVO GENERAL 1.-** Mejorar la calidad del agua potable que suministramos y el servicio de alcantarillado en un 90%, con la finalidad de mejorar la salud y en general la calidad de vida de nuestros habitantes.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 1.1.-** Suministrar agua potable de calidad y brindar acceso permanente al servicio de alcantarillado.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 1.2.-** Mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes, mediante el suministro permanente del servicio de agua potable.

**OBJETIVO GENERAL 2.-** Efectuar una administración eficiente, eficaz y con mucha transparencia; para brindar soluciones oportunas y adecuadas a las necesidades y requerimientos de nuestros Usuarios.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 2.1.-** Desarrollar una administración eficaz en el manejo de los recursos económicos.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 2.2.-** Solucionar oportuna y adecuadamente las necesidades y requerimientos de nuestros Usuarios.

<b>OBJETIVO GENERAL 3.-</b> Preservar el medio ambiente para conservar el bienestar y la paz mundial de las futuras generaciones.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 3.1.-</b> Establecer normas para la protección del medio ambiente.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 3.2.-</b> Concientizar a los habitantes de nuestra región, sobre la importancia de la conservación del medio ambiente para nuestras futuras generaciones.

<b>OBJETIVO GENERAL 4.-</b> Fortalecer continuamente la capacidad del Talento Humano de nuestra Institución.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4.1.-</b> Mejorar el desempeño del Talento Humano de nuestra Institución.
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4.2.-</b> Incentivar y motivar el mejoramiento continuo del conocimiento del Talento Humano.

### **3.3.6. ESTRATEGIAS, POLÍTICAS, PROGRAMAS Y PROYECTOS DE LA INSTITUCIÓN:**

**ESTRATEGIAS.-** Son las alternativas directas de solución, para cada objetivo estratégico específico.

**POLÍTICAS.-** Son los medios de control que garantizarán la ejecución eficiente y eficaz de las estrategias y los proyectos, con la finalidad de conseguir los objetivos estratégicos específicos.

**PROGRAMAS.-** Son planes globales a desarrollarse, con el propósito de contribuir al cumplimiento eficaz de los objetivos estratégicos específicos; los mismos representan a varios proyectos a ejecutarse.

**PROYECTOS.-** Son pequeños planes individuales a desarrollarse con la finalidad de solucionar las necesidades de los Usuarios Internos y Externos de la Institución.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 1.1.-</b> Suministrar agua potable de calidad y brindar acceso permanente al servicio de alcantarillado.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Realizar análisis mensuales de laboratorio, para verificar si el agua es apta para el consumo humano.
1.1.2. Efectuar el mantenimiento semestral del sistema de agua potable y bianual del sistema de alcantarillado.
1.1.3. Planificar alternativas de adquisición de nuevos equipos e instalaciones, que permitan una mejor potabilización del agua.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se gestionará recursos económicos para el diseño y construcción del laboratorio de análisis de la calidad del agua.
1.2.2. Se organizará anticipadamente los equipos de trabajo que realizarán el mantenimiento al sistema de agua potable y alcantarillado.
1.2.3. Se gestionará recursos económicos para la adquisición de nuevos equipos e instalaciones, para realizar el mejoramiento de la potabilización.
<b>PROGRAMA:</b>
"AGUA POTABLE DE CALIDAD Y ALCANTARILLADO PERMANENTE"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Diseño y construcción del espacio físico para realizar el análisis de la calidad del agua.
1.3.2. Formación de equipos de trabajo, para realizar el mantenimiento al sistema de agua potable y alcantarillado.
1.3.3. Adquisición e instalación de equipos, para realizar la potabilización.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 1.2.-</b> Mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes, mediante el suministro permanente del servicio de agua potable.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Implementar 3 tanques de reserva de agua potable, para brindar el servicio sin interrupción.
1.1.2. Programar y comunicar con anticipación los cortes del servicio de agua potable a los Usuarios Externos.
1.1.3. Efectuar el mantenimiento permanente de las instalaciones de potabilización.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se planificará la implementación inmediata de 3 tanques de reserva de agua potable.
1.2.2. Se planificará los cortes del servicio de agua, y se comunicará anticipadamente.
1.2.3. Se efectuará el mantenimiento mensual de las instalaciones de potabilización.
<b>PROGRAMA:</b>
"CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Planificación y construcción de 3 tanques de reserva de agua potable.
1.3.2. Planificación y comunicación anticipada a los Usuarios Externos, sobre los cortes del servicio de agua potable.
1.3.3. Formación de un equipo de trabajo para efectuar el mantenimiento de las instalaciones de potabilización.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 2.1.-</b> Desarrollar una administración eficaz en el manejo de los recursos económicos.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Fomentar la utilización y aplicación del código de ética Institucional.
1.1.2. Implementar un sistema contable y administrativo, actualizado y acorde a los requerimientos de la Institución.
1.1.3. Brindar atención al Usuario Interno y Externo, con amabilidad, responsabilidad, respeto y agilidad profesionales.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se exigirá la aplicación del código de ética de la institución.
1.2.2. Se gestionará recursos económicos para la adquisición de un sistema contable y administrativo y su respectiva capacitación.
1.2.3. Se capacitará al personal de atención al Usuario interno y externo de la Junta, para que mejore su desempeño.
<b>PROGRAMA:</b>
"ADMINISTRACIÓN EFICIENTE, EFICAZ Y TRANSPARENTE"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Implementación de un código de ética Institucional.
1.3.2. Adquisición de un sistema contable y administrativo, y capacitación semestral sobre su uso.
1.3.3. Capacitación anual sobre atención eficiente y eficaz al Usuario Interno y Externo.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 2.2.-</b> Solucionar oportuna y adecuadamente las necesidades y requerimientos de nuestros Usuarios.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Analizar en equipo de trabajo, las solicitudes y reclamos presentados por los Usuarios Externos, para brindarles la mejor solución.
1.1.2. Atender con agilidad y responsabilidad las solicitudes y sugerencias de los Usuarios Externos.
1.1.3. Solucionar oportuna y adecuadamente los daños presentados en las instalaciones del sistema de agua potable y alcantarillado.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se resolverá oportuna y adecuadamente las solicitudes y reclamos presentados por los Usuarios Externos.
1.2.2. Se fortalecerá el desempeño del personal de atención al Usuario Externo, mediante capacitaciones.
1.2.3. Se implementará un horario específico, para dar mantenimiento a las instalaciones del sistema de agua potable y alcantarillado.
<b>PROGRAMA:</b>
"SOLUCIÓN DE NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Organización de reuniones mensuales para resolver las solicitudes y reclamos de los Usuarios Externos.
1.3.2. Capacitación al Usuario Interno sobre la resolución eficiente y eficaz de solicitudes y reclamos presentadas por el Usuario Externo.
1.3.3. Implementación de horarios para realizar un oportuno y adecuado mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 3.1.-</b> Establecer normas para la protección del medio ambiente.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Promover una cultura ecologista, mediante la difusión de información medio ambiental.
1.1.2. Implantar normas que impidan la tala de árboles y el desperdicio inadecuado de agua.
1.1.3. Efectuar la reforestación de bosques, principalmente en las zonas deforestadas y en terrenos baldíos.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se difundirán en forma masiva, medidas de protección ambiental.
1.2.2. Se sancionarán económicamente las acciones que vayan en contra del medio ambiente.
1.2.3. Se impulsará la reforestación de bosques deforestados y terrenos baldíos.
<b>PROGRAMA:</b>
"PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Contratación del servicio publicitario de radio, para difundir medidas de protección ambiental.
1.3.2. Implantación de sanciones económicas para evitar la tala indiscriminada de bosques y el desperdicio excesivo e inadecuado de agua.
1.3.3. Reforestación anual de bosques en zonas deforestadas y en terrenos baldíos.



<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 3.2.-</b> Concientizar a los habitantes de nuestra región, sobre la importancia de la conservación del medio ambiente para nuestras futuras generaciones.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Difundir información a los Usuarios Externos, sobre las futuras consecuencias del irracional trato al medio ambiente, como: daños a la capa de ozono, infertilidad del suelo, alteraciones del clima, entre otras.
1.1.2. Motivar a la conservación del medio ambiente, señalándolo como futura fuente de desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros habitantes.
1.1.3. Concientizar a la población, que los recursos medio ambientales deben conservarse para el futuro, porque son indispensables para mantener la paz entre toda la humanidad.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se capacitará a los Usuarios Externos, sobre la importancia de la conservación del medio ambiente.
1.2.2. Se entregará a los Usuarios Externos, un texto sobre la influencia del medio ambiente en nuestra calidad de vida.
1.2.3. Se concientizará a los Usuarios Internos y Externos, mediante charlas, sobre la importancia del medio ambiente en la paz mundial.
<b>PROGRAMA:</b>
"EL MEDIO AMBIENTE Y LAS FUTURAS GENERACIONES"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Capacitación anual de concientización, sobre las futuras consecuencias del irracional trato al medio ambiente.
1.3.2. Gestión de recursos económicos para la difusión de un texto a cada Usuario Externo, sobre la influencia del medio ambiente en nuestra calidad de vida.
1.3.3. Capacitación bianual de concientización, sobre la importancia del medio ambiente en la paz mundial de la humanidad.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4.1.-</b> Mejorar el desempeño del Talento Humano de nuestra Institución.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Realizar capacitaciones al personal de la Institución sobre el mejoramiento de sus funciones, mediante el uso de recursos propios de la Junta, cada año.
1.1.2. Solicitar al MIDUVI la realización de asesorías sobre el desempeño de funciones del personal de la Junta, cada semestre.
1.1.3. Facilitar documentos que permitan desarrollar el desempeño de la Institución, al personal que labora en la Junta.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se fortalecerá el desempeño de funciones del personal que labora en la Junta, mediante capacitaciones anuales.
1.2.2. Se gestionará la asesoría semestral con el MIDUVI, para fortalecer el desempeño de funciones del personal que labora en la Junta.
1.2.3. Se entregará un manual de funciones al personal que labora en la Institución.
<b>PROGRAMA:</b>
"DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Gestión de recursos económicos, para realizar capacitaciones anuales sobre el mejoramiento del desempeño de funciones del personal que labora en la Junta.
1.3.2. Gestión para solicitar asesoría semestral al MIDUVI, y fortalecer el desempeño de funciones del personal que labora en la Junta.
1.3.3. Elaboración de un manual de funciones que permita mejorar el desempeño del personal de la Junta.

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO ESPECÍFICO 4.2.-</b> Incentivar y motivar el mejoramiento continuo del conocimiento del Talento Humano de nuestra Institución.
<b>ESTRATEGIAS:</b>
1.1.1. Realizar charlas de motivación personal, que permitan mejorar el espíritu profesional y humano del personal de la Junta.
1.1.2. Efectuar premiaciones anuales con medallas u otros, a los mejores desempeñados de la Institución.
1.1.3. Cubrir todos los gastos de un día de vacaciones, al mejor desempeñado de la Institución.
<b>POLÍTICAS:</b>
1.2.1. Se motivará al personal de la Junta, con video conferencias que mejoren el espíritu profesional y humano.
1.2.2. Se incentivará el desempeño del personal que labora en la Junta, con la entrega de medallas.
1.2.3. Se premiará económicamente al mejor desempeñado de la Institución.
<b>PROGRAMA:</b>
"MOTIVACIÓN E INCENTIVOS AL TALENTO HUMANO"
<b>PROYECTOS:</b>
1.3.1. Reunión y exposición semestral de video conferencias, sobre motivación personal, dirigidas a quienes laboran en la Institución.
1.3.2. Adquisición y entrega de medallas, para gratificar al personal que mejor se ha desempeñado dentro de la Institución.
1.3.3. Gestión de recursos económicos, para premiar con un día de vacaciones con todos los gastos pagados, al mejor desempeñado de la Institución.

### 3.4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional o también conocida como organigrama, es la representación gráfica de la estructura orgánica de la Institución, que permite conocer la relación formal entre las unidades que la integran; ayudando de esta manera a identificar su jerarquía, nivel de autoridad y responsabilidad dentro de la Institución.

La estructura organizacional de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monte Verde, está conformada por los siguientes niveles jerárquicos:

**NIVEL LEGISLATIVO:** Integrado por la Asamblea General de Usuarios.

**NIVEL DIRECTIVO:** Integrado por tres vocales: 1er, 2do y 3er vocal, y una secretaria.

**NIVEL EJECUTIVO:** Integrado por la Presidencia.

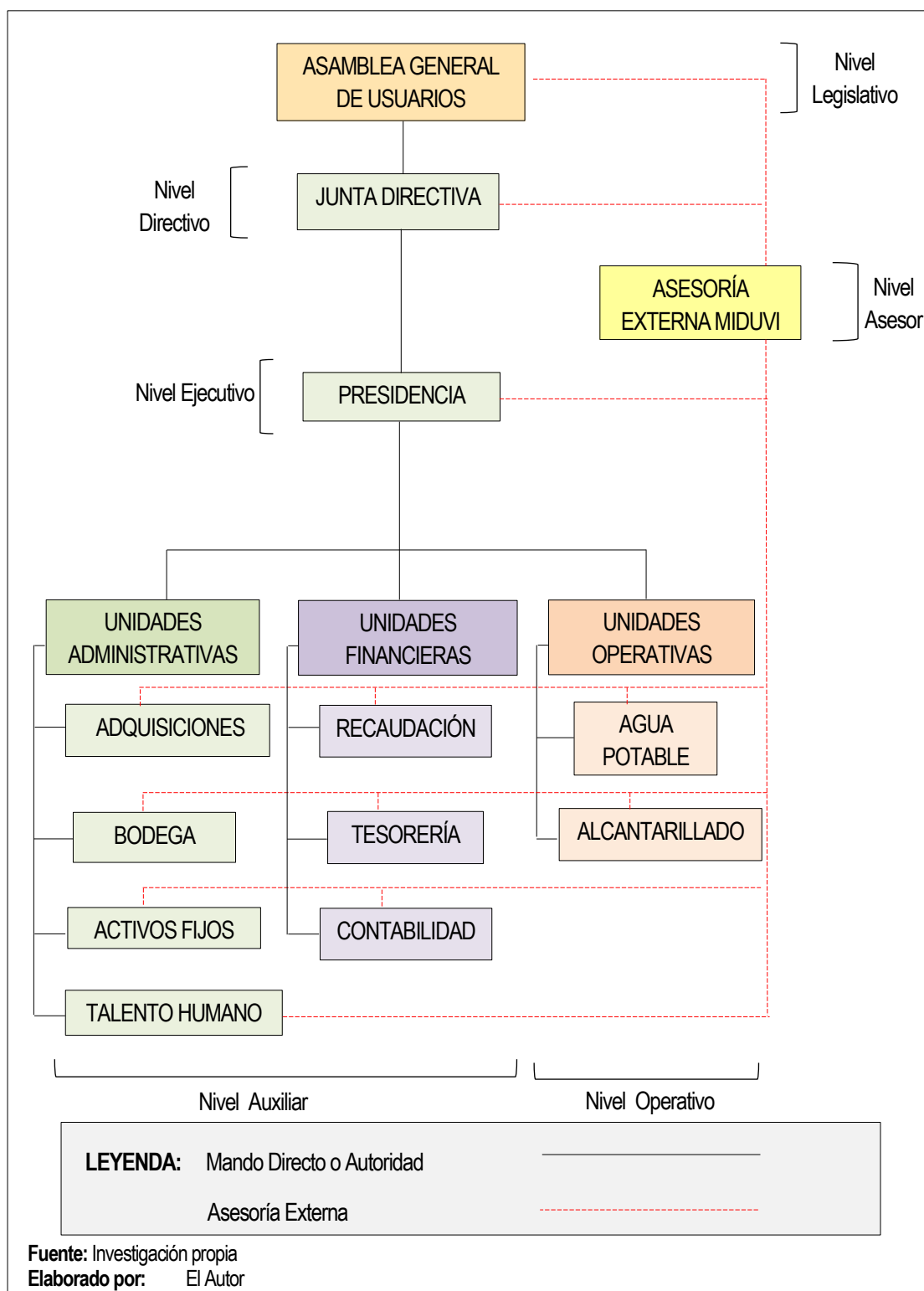
**NIVEL AUXILIAR:** Integrado por las Unidades de: Adquisición, Bodega, Activos Fijos, Talento Humano, Recaudación, Tesorería, y Contabilidad.

**NIVEL OPERATIVO:** Integrado por las Unidades de: Agua Potable y Alcantarillado.

**NIVEL ASESOR:** Integrado por la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI, la cual brinda asesoría externa a todas las unidades de la Institución.

# ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE.

GRÁFICO N° 2



**3.5. CADENA DE VALOR.-** Permite conocer el desarrollo o ejecución de actividades o fases que efectúa la Institución en la prestación de sus servicios, mismas que en cada etapa o ciclo generan un valor agregado, con el propósito de satisfacer las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos. La presente cadena de valor, cuenta con las siguientes actividades:

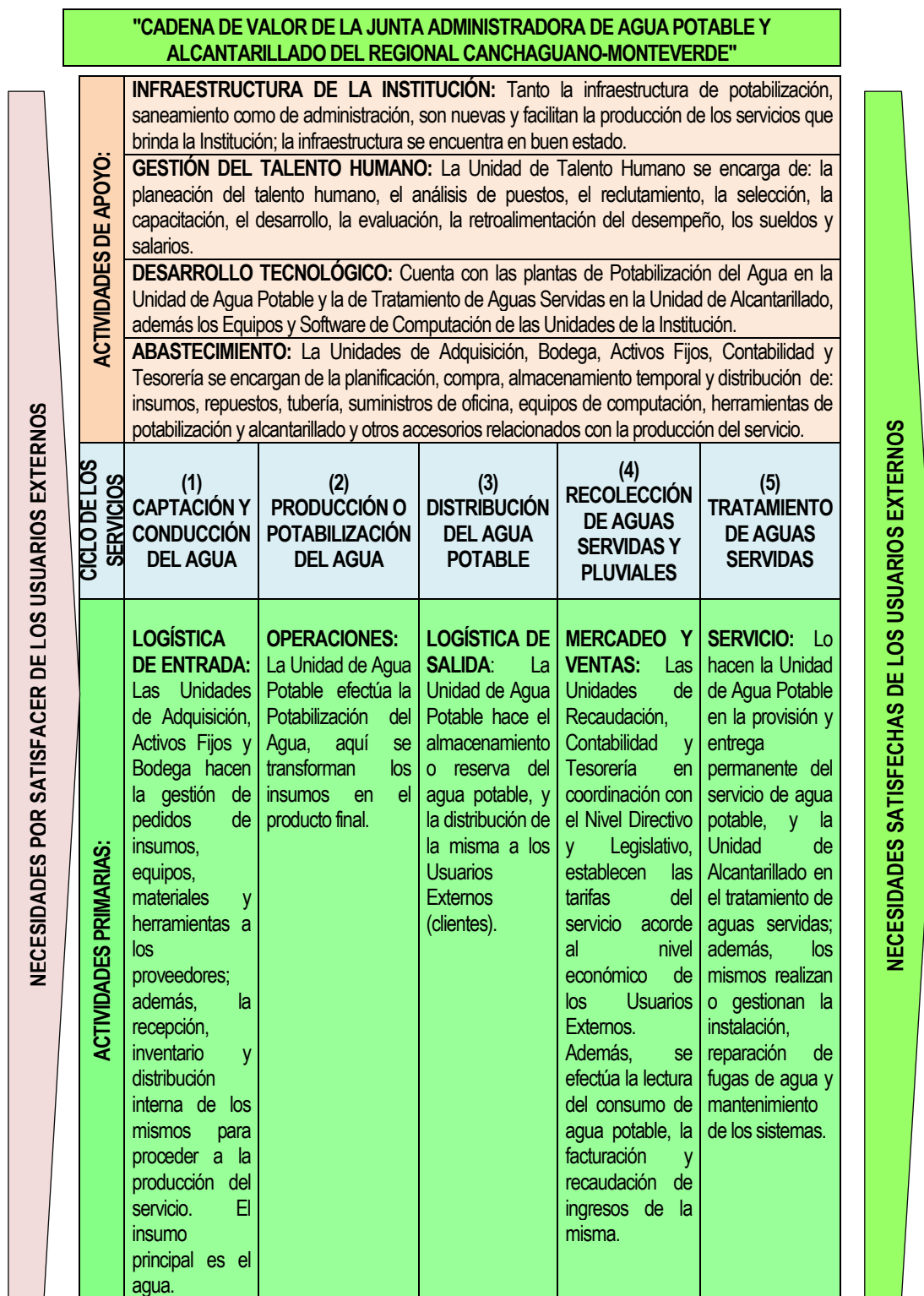
**ACTIVIDADES PRIMARIAS.-** Permiten efectuar la producción y prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado:

- \* LOGÍSTICA DE ENTRADA.- Se efectúa la adquisición de materia prima y equipos para dar inicio a la producción del servicio.
- \* OPERACIONES.- Se transforma la materia prima en producto final.
- \* LOGÍSTICA DE SALIDA.- Se distribuye el producto a los Usuarios.
- \* MERCADEO Y VENTAS.- Se realiza el cobro por los servicios brindados.
- \* SERVICIO.- Se efectúa el tratamiento de aguas servidas y el mantenimiento de las redes de agua potable y alcantarillado.

**ACTIVIDADES DE APOYO.-** Facilitan el buen desempeño de las actividades primarias y son indispensables para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado:

- \* INFRAESTRUCTURA DE LA INSTITUCIÓN.- Permite efectuar una adecuada potabilización, saneamiento y administración de los servicios.
- \* GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.- Mejora el desempeño de los Usuarios Internos de la Institución, para brindar mejores servicios.
- \* DESARROLLO TECNOLÓGICO.- Ayuda a mejorar la calidad de la potabilización y de otros servicios que brinda la Institución.
- \* ABASTECIMIENTO.- El suministro permanente de insumos, herramientas y equipos, contribuye a efectuar una normal potabilización y tratamiento de aguas servidas.

GRÁFICO N° 3



### **3.6. MAPA DE PROCEDIMIENTOS**

Contiene los procedimientos esenciales que ayudan a satisfacer las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos de la Institución; tanto los procedimientos gobernantes como los de apoyo, contribuyen a la buena ejecución o aplicación de los procedimientos misionales, los mismos se detallan a continuación:

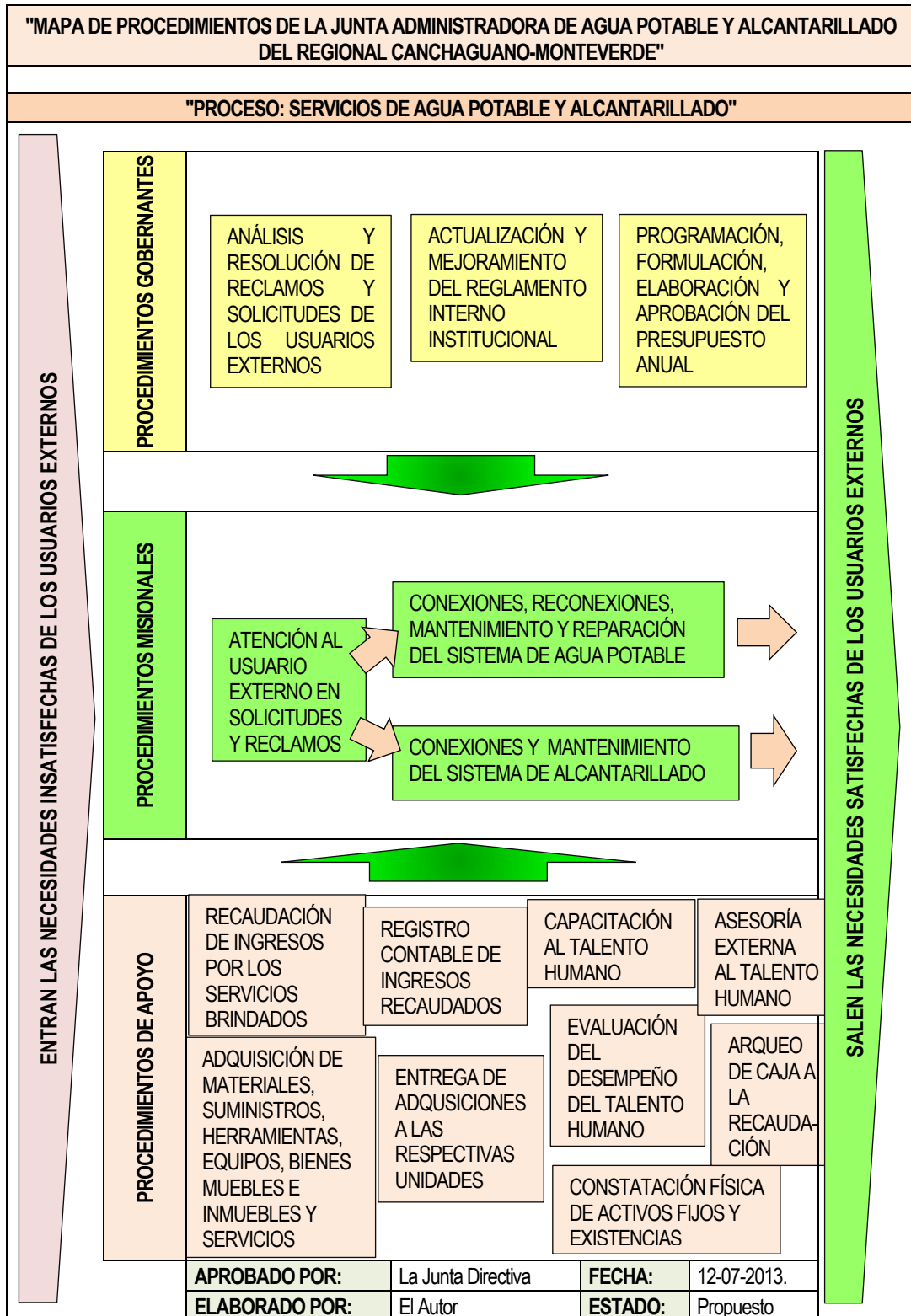
**PROCEDIMIENTOS GOBERNANTES.-** Son aplicados por los niveles legislativo, directivo y ejecutivo, con el propósito de contribuir a cumplir la visión y misión de la Institución; permiten mejorar la normativa y filosofía institucionales.

**PROCEDIMIENTOS MISIONALES.-** Tienen relación directa con la misión de la Institución, satisfacen directamente las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos; los mismos son aplicados por los niveles operativo y auxiliar de la Institución.

**PROCEDIMIENTOS DE APOYO.-** Contribuyen a la buena ejecución de los procedimientos gobernantes y misionales; su aplicación es muy importante para lograr satisfacer con eficiencia y eficacia las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos de la Institución; los mismos son aplicados por el nivel auxiliar y asesor externo de la Institución.



**GRÁFICO N° 4**



### **3.7. MANUAL DE FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE.**

Contribuye a mejorar el desempeño de tareas o actividades que efectúa el talento humano de cada unidad de la Institución, con el propósito de brindar una atención eficiente y eficaz a las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos. En su formato contiene:

**IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.-** Presenta el nombre del documento, logotipo, código y número de páginas, con el propósito de efectuar una breve presentación y reconocimiento del documento.

**INFORMACIÓN BÁSICA.-** Identifica la ubicación jerárquica de la Unidad dentro de la Institución y su fecha de aprobación.

**NATURALEZA DEL PUESTO.-** Muestra una breve y general introducción sobre el desempeño de actividades de la Unidad dentro de la Institución.


**FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES.-** Presenta las tareas o actividades que efectúa la Unidad.

**RELACIÓN Y ESFUERZO.-** Señala las relaciones internas y externas que mantiene la Unidad con sus relacionados, y además, el nivel de esfuerzo físico e intelectual que efectúa la misma.

**REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO.-** Muestra el nivel de educación, capacitación, habilidades y otros requerimientos para desempeñar el puesto dentro de la Institución.


**APROBACIÓN.-** Contiene el nombre del responsable de la aprobación del presente documento.

### 3.7.1. NIVEL LEGISLATIVO

	<b>"FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN"</b>		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>			
<b>NIVEL:</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
Legislativo	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>
	16	6	2013
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>			
Primer nivel jerárquico y máxima autoridad de la Institución, ellos norman, deciden, establecen objetivos y políticas para el buen desempeño de la Institución.			
<b>III. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:</b>			
1.- Participar con voz y voto en las decisiones de la Institución.			
2.- Estar al tanto sobre los informes de la gestión Institucional y el plan de trabajo anual, que presente a su consideración la Junta Directiva; para discutirlo y aprobarlo.			
3.- Aprobar o modificar el Reglamento Interno con el voto de la mitad de los Usuarios Externos asistentes.			
4.- Aprobar el plan anual de trabajo y el presupuesto propuesto por la Junta Directiva.			
5.- Elegir en forma democrática, tanto a los Miembros que conformarán la Junta Directiva, como a los responsables de las unidades auxiliares y operativas, y posesionarlos.			
6.- Convenir la destitución o renovación de los miembros de la Junta Directiva.			
7.- Discutir, analizar y aprobar asuntos relacionados con los intereses de la Institución.			
8.- Discutir y analizar los reclamos presentados por los Usuarios			


Externos.		
9.- Vigilar por el cumplimiento responsable de las normas de la Institución		
10.- Establecer la responsabilidad administrativa de los miembros de la Junta Directiva, autorizando al Presidente el inicio de acciones legales a que hubiera lugar.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero	
		Firma del Presidente:

### 3.7.2. NIVEL DIRECTIVO

	<b>"FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA INSTITUCIÓN"</b>		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>			
<b>NIVEL:</b>	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
Directivo	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>
	16	6	2013
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>			
Segundo nivel jerárquico, ellos guían, planean, organizan, coordinan y ejecutan actividades administrativas, con la finalidad de contribuir a brindar un servicio de calidad a los Usuarios de la Institución.			
<b>III. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES:</b>			
<b>DE LOS VOCALES:</b>			
1.- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la buena atención al Usuario Externo de la Institución.			
2.- Cumplir y hacer cumplir la Ley de Juntas de Agua, el reglamento interno y otras normas de la Institución.			
3.- Plantear proyectos de ampliación y mejora del sistema de agua			

potable y alcantarillado, para la aprobación de la asamblea.		
4.- Hacer cumplir los objetivos institucionales.		
5.- Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento del sistema, evitar su contaminación y ayudar a la protección de las cuencas hidrográficas.		
6.- Atender y resolver oficios sobre solicitudes y reclamos presentados por los Usuarios Externos en base al reglamento interno.		
7.- Formular, elaborar y aprobar el presupuesto anual de la Institución.		
8.- Solicitar y conocer los informes de las actividades desempeñadas por las unidades administrativas, financieras y operativas de la Junta.		
9.- Aprobar o desaprobar las adquisiciones de bienes o servicios.		
10.- Participar y aprobar la actualización y mejoramiento del reglamento interno de la Institución.		
<b>DE LA SECRETARIA:</b>		
1.- Elaborar las actas de sesiones u otros documentos y archivarlas cronológicamente.		
2.- Convocar a asambleas generales o sesiones, para tratar asuntos relacionados con el buen desempeño de la Institución.		
3.- Firmar con el Presidente las actas de la Institución.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero	
		Firma del Presidente:

### 3.7.3. NIVEL EJECUTIVO

	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPAC M 001		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Presidencia	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Ejecutivo	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Unidades Auxiliares y Operativas.				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Tercer nivel jerárquico, el planifica, organiza, dirige, coordina, ejecuta y supervisa el cumplimiento de las actividades Institucionales.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Presidir y dirigir sesiones de la Junta Directiva y de Asamblea General de Usuarios.					
2.- Analizar, decidir y autorizar la ejecución de actividades que vayan en beneficio de la Institución.					
3.- Representar a la Institución en actos, acciones o gestiones.					
4.- Autorizar y suscribir conjuntamente con el Responsable de la Unidad de Tesorería, todo documento que implique salida de fondos.					
5.- Vigilar por el buen cumplimiento de acuerdos y resoluciones establecidas en sesiones de la Junta Directiva y Asambleas de Usuarios.					
6.- Convocar a reuniones tanto a Usuarios Internos como Externos, al igual que efectuar la apertura y cierre de las mismas.					
7.- Cumplir y hacer cumplir los acuerdos establecidos por la Asamblea					


General de Usuarios y la Junta Directiva.			
8.- Certificar la correcta ejecución de actividades.			
9.- Someter a deliberación de la Asamblea General de Usuarios, los asuntos que han sido analizados por la Junta Directiva y requieren establecerse en un acuerdo.			
10.- Participar en la actualización y mejoramiento del reglamento interno.			
11.- Presentar a la Junta Directiva el proyecto de presupuesto anual.			
12.- Firmar con la Secretaria las actas de la Institución, dando un visto bueno a las certificaciones que la misma expida.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades de la institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, instituciones financieras, MIDUVI, SRÍ e IESS.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, destreza en el manejo de documentos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	

### 3.7.4. NIVEL AUXILIAR


	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b> JAAPACM 003		
		<b>Pág. N°:</b> 1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>				
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Adquisiciones	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>
		16	6	2013
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.			
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno			
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>				
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el prepara y planifica con amabilidad, eficiencia y eficacia los requerimientos necesarios de materiales, insumos, suministros, herramientas, equipos, bienes y servicios solicitados por los Usuarios Internos y Externos, para realizar las respectivas adquisiciones.				
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>				
1.- Preparar los requerimientos necesarios de materiales, suministros y equipos indispensables para el buen desempeño de la Institución, y para ponerlos a consideración y aprobación de la Junta Directiva.				
2.- Gestionar recursos financieros para realizar las adquisiciones, con la ayuda de tesorería, contabilidad y la autorización de la presidencia.				
3.- Mantener un registro actualizado de los precios y otras características de los bienes y servicios adquiridos por la institución.				
4.- Solicitar varias proformas de los productos o servicios a adquirir, para tomar la mejor decisión económica, ambiental y social.				
5.- Registrar y archivar documentos de respaldo de las adquisiciones.				




6.- Efectuar la adquisición de bienes o servicios.			
7.- Presentar informes de las adquisiciones realizadas y certificados de recepción satisfactoria de las mismas, cuando la institución lo requiera.			
8.- Almacenar temporalmente las adquisiciones realizadas, antes de efectuar la entrega a la Unidad de Bodega.			
9.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
10.- Efectuar la entrega de adquisiciones a los responsables de las Unidades de Activos Fijos y Bodega.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todos los niveles de la institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, IESS y SRÍ.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, análisis de adquisiciones, destreza en el manejo de documentos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	

	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPACM 004		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Bodega	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el verifica, recibe, almacena en la bodega, organiza, custodia y mantiene en buen estado los bienes, materiales, insumos y repuestos adquiridos; para posteriormente realizar la respectiva entrega con amabilidad, eficiencia y eficacia a las diferentes unidades de la Institución.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Realizar la recepción física de las adquisiciones efectuadas y verificar con la unidad de adquisición la cantidad, calidad, propiedad y conformidad de los bienes recibidos, con las condiciones y especificaciones técnicas.					
2.- Legalizar las actas de entrega - recepción de las adquisiciones que ingresan a la bodega de la Junta.					
3.- Seleccionar, categorizar y almacenar los bienes muebles y materiales ingresados a la bodega de la Junta.					
4.- Actualizar el sistema de inventario de existencias en un Kárdex.					
5.- Entregar las adquisiciones a las unidades previa autorización.					
6.- Custodiar y conservar los inventarios físicos de la bodega.					


7.- Registrar el ingreso y salida de las existencias, en base a los datos proporcionados por las unidades responsables y su Kárdex.			
8.- Participar en el procedimiento de constatación física de inventarios.			
9.- Establecer en base a criterios técnicos, de calidad y funcionamiento, los materiales obsoletos que deben darse de baja.			
10.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELLECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todos los niveles de la institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, IESS y SRÍ.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, destreza en el manejo de documentos, organización de inventarios y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	

	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPACM 005		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Activos Fijos	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el verifica, recibe, codifica y almacena temporalmente los activos fijos de larga duración, para entregarlos con amabilidad y eficiencia a las diferentes unidades responsables del uso y custodio.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Efectuar la verificación, recepción, codificación y almacenamiento temporal de los activos fijos de larga duración adquiridos.					
2.- Realizar la entrega de los activos fijos de larga duración a las respectivas unidades responsables del uso y cuidado de los mismos.					
3.- Firmar un acta que legalice la entrega-recepción de los activos fijos, con las unidades responsables.					
4.- Actualizar el inventario de activos fijos de la Institución.					
5.- Efectuar la baja de los activos fijos de larga duración de la Institución.					
6.- Participar en el procedimiento de constatación física de inventarios.					
7.- Informar semestralmente a los Miembros de la Junta Directiva, la existencia de bienes en mal estado o fuera de uso.					

8.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELLECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todos los niveles de la institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, IESS y SRI.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, destreza en el manejo de documentos, administración de activos fijos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	


	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPAC M 006		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Talento Humano		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el realiza el reclutamiento, selección, contratación, capacitación y remuneración al personal que labora para la Institución, además, controla y evalúa la eficiencia y eficacia de los mismos, con la finalidad de obtener un buen desempeño de funciones institucionales.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Ejecutar el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal y además, administrarlo y controlarlo eficazmente.					
2.- Diseñar y planificar la realización de capacitaciones y asesorías, y además gestionar recursos para efectuar las mismas.					
3.- Mejorar el código de ética, para obtener un mejor desempeño del personal de la Institución.					
4.- Formular cambios y mejoramientos al reglamento interno.					
5.- Efectuar el pago y control de nómina, de acuerdo a las leyes y normas del estado ecuatoriano y la institución.					
6.- Mantener respaldos físicos y magnéticos de nómina actualizados y otros datos del personal que labora en la institución.					
7.- Controlar el registro de asistencia del personal, de acuerdo a los					

horarios establecidos en la Institución.			
8.- Solicitar y receptar los temas que necesitan capacitación y asesoría.			
9.- Contratar capacitadores o solicitar el apoyo de asesores, evaluar las capacitaciones o asesorías efectuadas y emitir certificados de aprobación sobre las mismas.			
10.- Preparar indicadores de desempeño del talento humano y aplicarlos para evaluar y analizar el desempeño de los Usuarios Internos.			
11.- Administrar y ejecutar los descuentos al personal de la Institución, sobre las aportaciones al IESS y el Impuesto a la Renta.			
12.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento, IESS y SRÍ.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, destreza en el manejo de documentos, administración del talento humano y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
			Firma del Presidente:


	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPACM 007		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b> 16	<b>MES:</b> 6	<b>AÑO:</b> 2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el efectúa con amabilidad la recaudación de los ingresos provenientes de los servicios de agua potable y alcantarillado, y realiza el custodio temporal de los fondos recaudados.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Efectuar la recaudación de ingresos provenientes de los servicios de agua potable y alcantarillado, emitiendo comprobantes de pago y archivándolos en forma cronológica.					
2.- Implementar medidas de protección para el custodio de los fondos recaudados, mientras permanezcan dentro de la Institución.					
3.- Informar mensualmente a las unidades de tesorería y contabilidad, sobre las recaudaciones efectuadas, mediante un informe.					
4.- Facilitar el arqueo de caja, mediante la rendición de cuentas y la presentación de los respectivos comprobantes utilizados, y además, firmar el acta del arqueo de caja.					
5.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.					



6.- Receptar oficios de solicitudes o reclamos de los Usuarios Externos e Internos y ponerlas a conocimiento de la Junta Directiva.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELLECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento, el IESS y SRÍ.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller contable en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, destreza en el manejo de documentos, recaudación de recursos económicos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	


	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPACM 008		
		<b>Pág. N°:</b>	1, 2 y 3		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el administra, planifica y asesora con eficiencia y eficacia el uso adecuado y oportuno de los recursos económicos de la Institución, con la finalidad de lograr un mayor rendimiento financiero.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Proponer opciones para invertir los excedentes de caja.					
2.- Administrar, custodiar y controlar los recursos económicos.					
3.- Facilitar recursos económicos, para cancelar las obligaciones contraídas por la institución, de acuerdo al presupuesto planificado; y además, para realizar la apertura de caja recaudadora, para efectuar adquisiciones de bienes o servicios y otras, con la respectiva autorización de la Presidencia.					
4.- Efectuar el análisis de los ingresos y egresos de la institución, que se han generado en un determinado período y certificar la veracidad de los mismos.					
5.- Realizar el depósito de los ingresos recaudados, en una institución financiera.					

6.- Enviar a tiempo los documentos de caja y de depósitos a la Unidad de Contabilidad, para que efectúe su respectivo registro contable, y además, emitir un informe sobre la veracidad de dichos valores.			
7.- Aperturar cuentas de ahorro en instituciones financieras a favor la Institución.			
8.- Cancelar las obligaciones pendientes de la institución, a través de transferencias bancarias o en efectivo según sea el caso.			
9.- Participar en los arqueos sorpresivos efectuados a caja recaudadora y firmar el acta de arqueo de caja.			
10.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELLECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, cooperativa de ahorro y crédito, MIDUVI, SRÍ e IESS.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller contable en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, administración de recursos económicos, destreza en el manejo de documentos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	


	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPACM 009		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Auxiliar	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, ella lleva la contabilidad de la institución y realiza una tributación responsable.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Clasificar, registrar, analizar e interpretar las transacciones financieras en forma contable, mediante la aplicación de leyes y normas, y elaborar estados financieros.					
2.- Realizar declaraciones mensuales de retenciones de IVA, retenciones en la fuente de impuesto a la renta y del anexo transaccional.					
3.- Efectuar el registro y análisis contable de los ingresos obtenidos por los servicios de agua potable y alcantarillado.					
4.- Efectuar arqueos de caja sorprendivos a los ingresos recaudados, y elaborar y firmar el acta de arqueo de caja.					
5.- Efectuar la orden de pago a la Unidad de Tesorería, cuando haya recibido la autorización respectiva del Presidente de la Institución.					
6.- Efectuar constataciones físicas sorprendivas de los inventarios de la institución y presentar información detallada sobre las mismas.					
7.- Efectuar la presentación de informes financieros o de otro tipo en					

forma mensual y cuando lo requieran las autoridades institucionales.			
8.- Archivar adecuadamente la documentación de soporte de las operaciones relacionadas con su Unidad.			
9.- Solicitar la presentación de comprobantes de ingresos y egresos, para registrarlos en su sistema contable.			
10.- Participar en la elaboración y formulación del presupuesto anual.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades de la Institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, cooperativa de ahorro y crédito, MIDUVI, SRÍ e IESS.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Superior.		
<b>TÍTULO PROFESIONAL:</b>	Licenciatura o ingeniería en Contabilidad.		
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Mínimo 1 año.		
<b>FORMACIÓN:</b>	Cursos relacionados con contabilidad como: NIIF's, TIC's, entre otros.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo, destreza en el manejo de documentos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>APROBADO POR:</b>	Zoila Chulde		
		Firma Contabilidad:	

### 3.7.5. NIVEL OPERATIVO

	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>		<b>CÓDIGO:</b>		JAAPAC M 010
			<b>Pág. N°:</b>		1 y 2
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Agua Potable		<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>		
<b>NIVEL:</b>	Operativo	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el atiende con eficiencia y amabilidad a los usuarios externos realizando actividades de operación, instalación, mantenimiento, inspección y control del sistema de agua potable.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Efectuar la instalación de medidores de agua potable y realizar la respectiva lectura del consumo.					
2.- Efectuar conexiones y reconexiones del servicio de agua potable y cambio de medidores con la respectiva autorización de la Junta Directiva.					
3.- Dar a conocer mensualmente al Presidente, un informe sobre los trabajos de mantenimiento y operación ejecutados.					
4.- Conservar los equipos, instalaciones, estructuras y el sistema de agua potable en perfecto estado de limpieza.					
5.- Dar mantenimiento y reparar daños ocasionados en el sistema de agua potable, efectuar inspecciones, pruebas o verificaciones sobre el					


correcto funcionamiento del mismo.			
6.- Vigilar y recomendar a los usuarios externos sobre el uso y manejo racional del agua, evitando así su desperdicio.			
7.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
8.- Abastecer de agua potable a los Usuarios de la Institución en forma permanente.			
9.- Solicitar a la unidad de bodega, el aprovisionamiento de materiales, herramientas y equipos para el buen desempeño de sus actividades.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELLECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades de la institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, MIDUVI e IESS.	<b>Físico:</b>	Permanente
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, manejo de herramientas y materiales del sistema de agua potable, conocimiento y experiencia en reparación y mantenimiento de redes de agua potable, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	José Ayala		
		Firma U. Agua Potable.	

	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b> JAAPACM 011	
		<b>Pág. N°:</b> 1 y 2	
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>			
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Unidad de Alcantarillado	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>	
<b>NIVEL:</b>	Operativo	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>
		16	6
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>		Asamblea General de Usuarios y Junta Directiva.	
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>		Ninguno	
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>			
Cuarto nivel jerárquico de la Institución, el atiende con eficiencia y amabilidad a los usuarios realizando actividades de operación, instalación, mantenimiento, inspección y control del sistema de alcantarillado.			
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>			
1.- Atender oportunamente las solicitudes, reclamos o sugerencias de usuarios externos, relacionadas con el sistema de alcantarillado.			
2.- Solicitar a la unidad de bodega, el aprovisionamiento de materiales, herramientas y equipos para el buen desempeño de sus actividades.			
3.- Realizar la recepción de nuevos proyectos de infraestructura de saneamiento, para posteriormente realizar el respectivo mantenimiento.			
4.- Ejecutar órdenes de conexiones y mantenimiento del sistema de alcantarillado en forma eficiente, después de inspeccionar el lugar.			
5.- Dar a conocer mensualmente al Presidente, un informe sobre los trabajos de mantenimiento y operación ejecutados.			
6.- Participar en la formulación del presupuesto de ingresos y gastos.			
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>			



<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELECTUAL Y FÍSICO:</b>	
<b>Internas:</b>	Con todas las unidades de la institución.	<b>Intelectual:</b>	Eventual
<b>Externas:</b>	Con proveedores, MIDUVI e IESS.	<b>Físico:</b>	Permanente
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Bachiller en adelante.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, manejo de herramientas, equipos, maquinaria y materiales del sistema de alcantarillado, conocimiento y experiencia en reparación y mantenimiento de redes de alcantarillado, capacidad de análisis y síntesis, liderazgo y buenas relaciones interpersonales.		
<b>OTROS:</b>	Ser ecuatoriano, residir en la comunidad, ser usuario de la Institución y encontrarse al día con sus obligaciones.		
<b>APROBADO POR:</b>	Raúl Lucero		
		Firma del Presidente:	

### 3.7.6. NIVEL ASESOR EXTERNO

	<b>"MANUAL DE FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN"</b>	<b>CÓDIGO:</b>	JAAPAC M 002		
		<b>Pág. N°:</b>	1 y 2		
<b>I. INFORMACIÓN BÁSICA:</b>					
<b>CARGO:</b>	Responsable de la Asesoría Externa	<b>FECHA DE APROBACIÓN:</b>			
<b>NIVEL:</b>	Asesor Externo	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
		16	6	2013	
<b>JEFE(S) INMEDIATO(S):</b>	Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda				
<b>SUBORDINADO(S) INMEDIATO(S):</b>	Ninguno				
<b>II. NATURALEZA DEL PUESTO:</b>					
Quinto nivel jerárquico, ellos recomiendan, sugieren y velan tanto por el desempeño como la administración de los recursos económicos de la Institución, y además realizan cursos de asesoría y capacitación a usuarios externos e internos de la Institución.					
<b>III. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:</b>					
1.- Brindar asistencia técnica en la operación y mantenimiento adecuado del sistema de agua potable y alcantarillado, y en otros aspectos.					
2.- Asesorar sobre las leyes y reglamentos de la Institución.					
3.- Conocer los informes sobre las gestiones realizadas y el plan de trabajo anual que presenta la Junta Directiva.					
4.- Sugerir alternativas de solución inmediata, sobre un problema planteado o presentado en la Institución.					
<b>IV. RELACIÓN Y ESFUERZO:</b>					
<b>RELACIONES FRECUENTES:</b>		<b>ESFUERZO INTELECTUAL Y FÍSICO:</b>			
<b>Internas:</b>	Con todos los niveles de la	<b>Intelectual:</b>	Eventual		

	institución.		
<b>Externas:</b>	Con proveedores, SRÍ e IESS.	<b>Físico:</b>	Eventual
<b>V. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO:</b>			
<b>INSTRUCCIÓN:</b>	Superior		
<b>TÍTULO PROFESIONAL:</b>	Ingeniería en Administración de Empresas, Recursos Hídricos, entre otras.		
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL:</b>	Mínimo 2 años.		
<b>FORMACIÓN:</b>	Cursos relacionados con asesoría en: la preservación del agua y los páramos, en administración de recursos públicos, en gestión de talento humano, entre otras.		
<b>HABILIDADES:</b>	Fluidez Verbal, capacidad de análisis y síntesis, experiencia en liderazgo y asesoría, destreza en el manejo de documentos y buenas relaciones interpersonales.		
<b>APROBADO POR:</b>	Elena Ortega		
		Firma de la Responsable de la Subsecretaría de agua Potable y Saneamiento-MIDUVI:	

### 3.8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y OPERATIVOS CON SUS RESPECTIVOS FLUJOGRAMAS.

El presente documento permite garantizar la buena ejecución de las actividades o tareas que efectúa el talento humano de cada Unidad de la Institución, con el propósito de satisfacer las necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos e Internos. Además, contiene los procedimientos más relevantes, mismos que persiguen un objetivo común.

Cada procedimiento en su formato contiene:

**IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO.-** Presenta el nombre de la Institución, el nombre del procedimiento, logotipo, código, fecha de aprobación y número de páginas, con el propósito de efectuar una breve presentación y reconocimiento del documento.

**OBJETIVO.-** Permite comprender el propósito que persigue alcanzar el procedimiento, con su ejecución.

**ALCANCE.-** Indica el entorno donde se ejecuta el procedimiento, señalando en forma general los responsables encargados de iniciar y terminar dicha secuencia de actividades.

**EJECUCIÓN.-** Muestra la frecuencia temporal en que se ejecutan las actividades del procedimiento.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.-** Contiene en forma precisa las actividades a ejecutarse en el procedimiento.


**NÚMERO DE ACTIVIDAD.-** Permite identificar el orden lógico de la ejecución de actividades.

**RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD.-** Señala al encargado de ejecutar su correspondiente actividad, mismo que lo hace con un alto compromiso.

**ACTIVIDAD A EJECUTARSE.-** Detalla en forma precisa y ejecutiva las tareas a efectuarse y los documentos o medios a utilizarse.

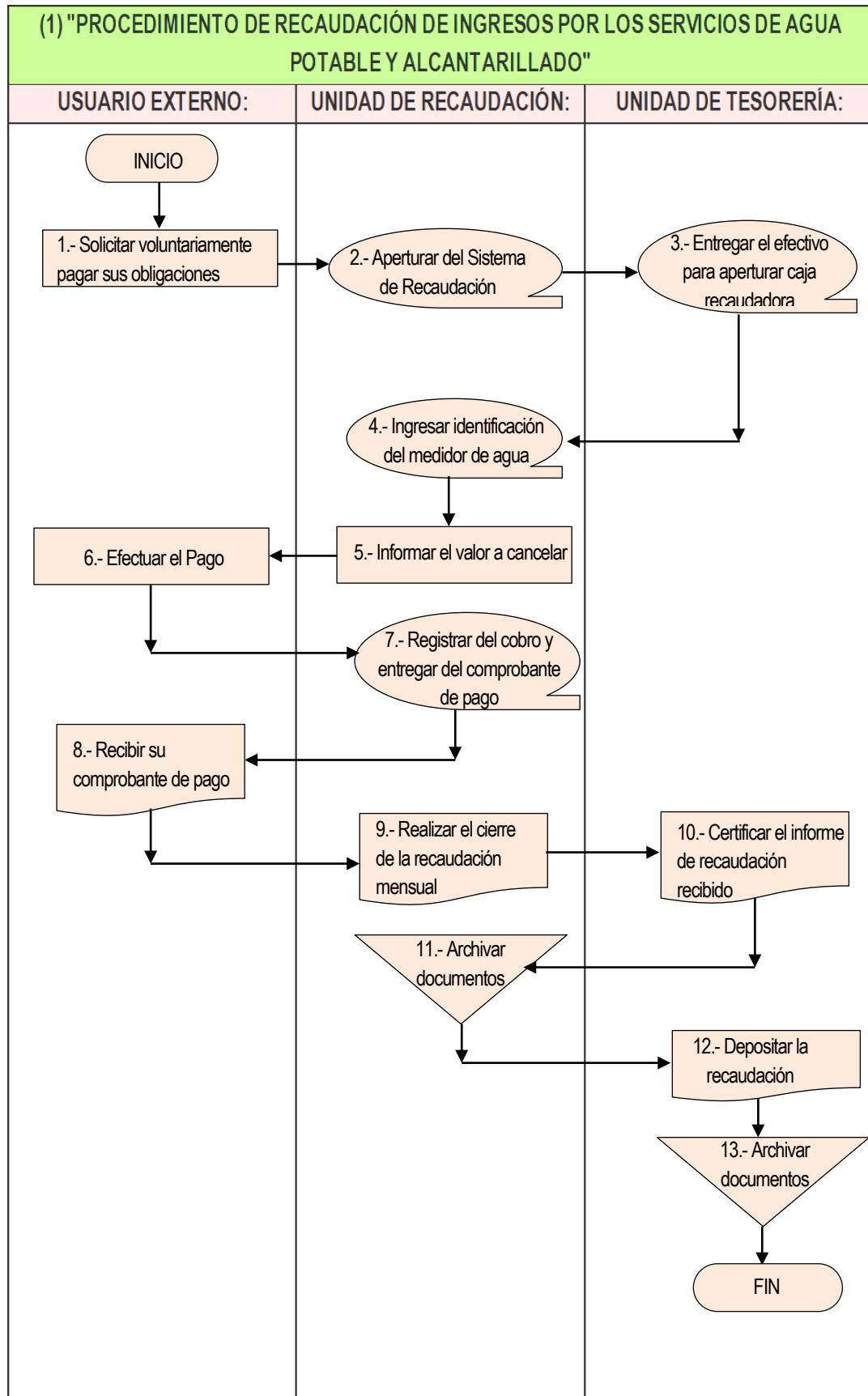
**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO.-** Permite conocer en forma gráfica, la secuencia de actividades que se ejecutan en un procedimiento; las mismas se representan en un orden lógico y se redactan en forma precisa. Además, brindan una fácil comprensión del procedimiento.


El presente manual de procedimientos contiene: 9 procedimientos administrativos, 4 financieros y 2 operativos.

	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UR-RI
			NÚMERO:	1
	"PROCEDIMIENTO FINANCIERO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Recaudar las tasas de los servicios de agua potable y alcantarillado, con el propósito de financiar el presupuesto anual.			
ALCANCE:	Inicia con la solicitud del pago en forma voluntaria por parte del Usuario Externo en la ventanilla de cobro de la Unidad de Recaudación, y finaliza la Unidad de Tesorería con el depósito y archivo del informe de recaudación.			
EJECUCIÓN:	Mensual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Usuario Externo	<b>SOLICITAR VOLUNTARIAMENTE PAGAR SUS OBLIGACIONES.-</b> Solicita voluntariamente el pago de sus obligaciones pendientes (pagos al día o multas por los servicios de agua potable y alcantarillado) e indica su N° de medidor de agua.		
2	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>APERTURAR EL SISTEMA DE RECAUDACIÓN.-</b> Apertura del <i>sistema informático de Recaudación</i> de Tasas por los servicios prestados de Agua Potable y Alcantarillado.		
3	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>ENTREGAR EL EFECTIVO PARA APERTURAR CAJA RECAUDADORA.-</b> Asigna un monto mínimo establecido a la Unidad de Recaudación, para que inicie la apertura de caja recaudadora; y registra este valor en el <i>sistema informático de tesorería</i> .		
4	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>INGRESAR IDENTIFICACIÓN DEL MEDIDOR DE AGUA.-</b> Ingresa el número de medidor de agua del Usuario Externo y lo ingresa al <i>sistema informático de recaudación</i> para identificar el valor de la obligación a pagar.		
5	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>INFORMAR EL VALOR A CANCELAR.-</b> Comunica al Usuario Externo el valor a pagar, el cual incluye el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado, multas y otros (mantenimiento,		

		conexión o reconexión).
6	Usuario Externo	<b>EFFECTUAR EL PAGO.-</b> Cancela el pago respectivo en la ventanilla de la Unidad de Recaudación.
7	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>REGISTRAR EL COBRO Y ENTREGAR EL COMPROBANTE DE PAGO.-</b> Registra el pago respectivo en el <i>sistema informático de recaudación</i> , lo guarda, imprime el comprobante de pago (Factura de pago) con su respectiva copia y lo entrega al Usuario Externo.
8	Usuario Externo	<b>RECIBIR EL COMPROBANTE DE PAGO.-</b> Recibe su <i>comprobante de pago</i> (factura) y el cambio.
9	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>REALIZAR EL CIERRE DE LA RECAUDACIÓN MENSUAL.-</b> Efectúa la sumatoria de los comprobantes de pago, ingresa y guarda el valor en el sistema de recaudación y elabora e imprime un <i>informe de recaudación</i> detallando el dinero recaudado y lo envía a la Unidad de Tesorería junto con el dinero recaudado.
10	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>CERTIFICAR EL INFORME DE RECAUDACIÓN RECIBIDO.-</b> Recibe el <i>informe de recaudación</i> junto con el dinero recaudado por la Unidad de Recaudación, lo analiza, realiza el conteo del dinero, comprueba, ingresa y guarda el valor en el sistema de tesorería y elabora un <i>certificado de veracidad</i> .
11	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS.-</b> Archiva las <i>copias de los comprobantes de pago</i> y el <i>certificado de veracidad</i> .
12	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>DEPOSITAR LA RECAUDACIÓN.-</b> Efectúa el depósito de la recaudación en la respectiva institución financiera, recibe el <i>comprobante de depósito de la recaudación</i> y lo registra en el sistema de tesorería.
13	Responsable de la U. de Tesorería	<b>ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS.-</b> Archiva el <i>informe de recaudación</i> y el <i>comprobante de depósito</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

**GRÁFICO N° 5**

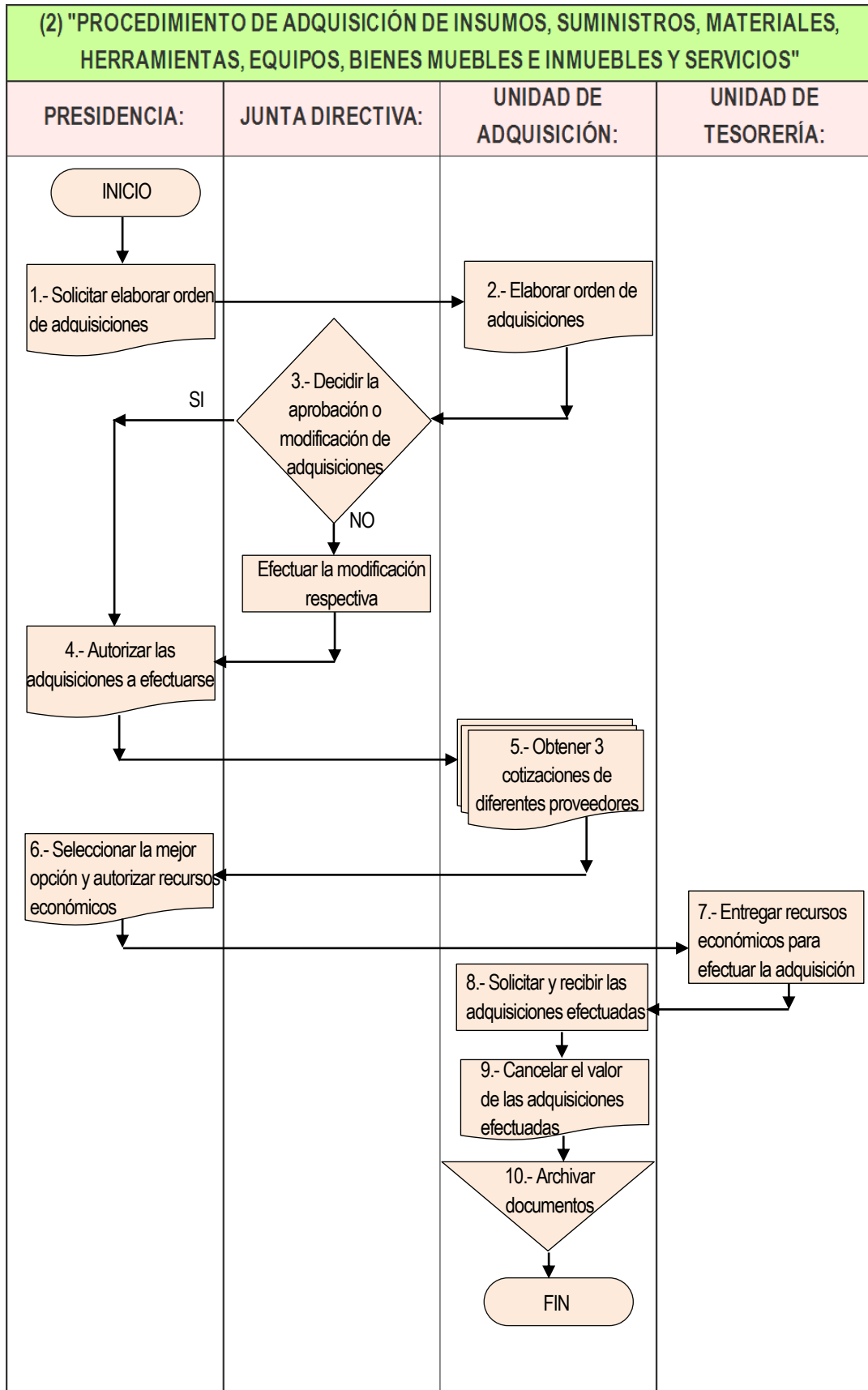



	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UA-ABS
			NÚMERO:	2
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ADQUISICIÓN DE INSUMOS, SUMINISTROS, MATERIALES, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, BIENES MUEBLES E INMUEBLES Y SERVICIOS"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Identificar los requerimientos de suministros, insumos, materiales, herramientas, equipos, bienes muebles e inmuebles y servicios de las diferentes unidades de la Institución, para analizar su necesidad y posteriormente adquirirlos; con la finalidad de facilitar un eficiente y eficaz desempeño de funciones Institucionales.			
ALCANCE:	Inicia con la elaboración del informe de adquisiciones requeridas de las respectivas unidades de la Institución por parte de la Unidad de Adquisiciones y finaliza con la recepción, almacenamiento temporal y certificación de la recepción satisfecha por parte de la misma Unidad.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Presidencia	<b>SOLICITAR LA ELABORACIÓN DE UNA ORDEN DE ADQUISICIONES.-</b> <i>Solicita</i> a la Unidad de Adquisición, elaborar una <i>orden de adquisiciones</i> en base a los ingresos disponibles del presupuesto anual de la Institución.		
2	Responsable de la Unidad de Adquisición	<b>ELABORAR UNA ORDEN DE ADQUISICIONES.-</b> Elabora una <i>orden de adquisiciones</i> , con los respectivos requerimientos de las diferentes unidades de la Institución y la entrega a la Junta Directiva.		
3	Junta Directiva	<b>DECIDIR SI APROBAR O MODIFICAR LAS ADQUISICIONES.-</b> Analizan la orden de adquisiciones para efectuar su respectiva aprobación o modificación; en caso de modificación, realizan la misma y continúa el procedimiento.		
4	Presidencia	<b>AUTORIZAR LAS ADQUISICIONES A EFECTUARSE.-</b> Después del análisis realizado, elabora un <i>informe de autorización de las adquisiciones</i> a efectuarse, y lo entrega a la Unidad de		



		Adquisiciones para que obtenga 3 cotizaciones de diferentes proveedores.
5	Responsable de la Unidad de Adquisición	<b>OBTENER 3 COTIZACIONES DE DIFERENTES PROVEEDORES.-</b> Selecciona 3 cotizaciones de diferentes proveedores de bienes o servicios de acuerdo a los requerimientos establecidos (calidad, cantidad, precios cómodos, etc.)
6	Presidencia	<b>SELECCIONAR LA MEJOR OPCIÓN Y AUTORIZAR RECURSOS ECONÓMICOS.-</b> Selecciona la mejor opción, precio y calidad de las adquisiciones, y emite un <i>informe de autorización</i> a la Unidad de Tesorería para que facilite <i>recursos económicos</i> a la Unidad de Adquisición, para que efectúe el pago respectivo.
7	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>ENTREGAR RECURSOS ECONÓMICOS PARA EFECTUAR LA ADQUISICIÓN.-</b> Recibe la autorización de recursos económicos y entrega los mismos a la Unidad de Adquisición.
8	Responsable de la Unidad de Adquisición	<b>SOLICITAR Y RECIBIR LAS ADQUISICIONES EFECTUADAS.-</b> Recibe el dinero de la Unidad de Tesorería, solicita a los proveedores el envío de las adquisiciones, recibe y verifica la calidad de las mismas.
9	Responsable de la Unidad de Adquisición	<b>CANCELAR EL VALOR DE LAS ADQUISICIONES EFECTUADAS.-</b> Efectúa el pago de las adquisiciones efectuadas, las almacena temporalmente en su oficina, recibe los <i>comprobantes de pago</i> y elabora un <i>informe de certificación de la recepción</i> satisfecha de las mismas.
10	Responsable de la Unidad de Adquisición	<b>ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS.-</b> Archiva los <i>comprobantes de pago</i> , la <i>solicitud de orden de adquisiciones</i> , la <i>orden de adquisiciones</i> , el <i>informe de autorización de adquisiciones</i> , las <i>cotizaciones</i> , el <i>informe de certificación de la recepción</i> , y la copia del <i>informe de autorización de recursos económicos</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

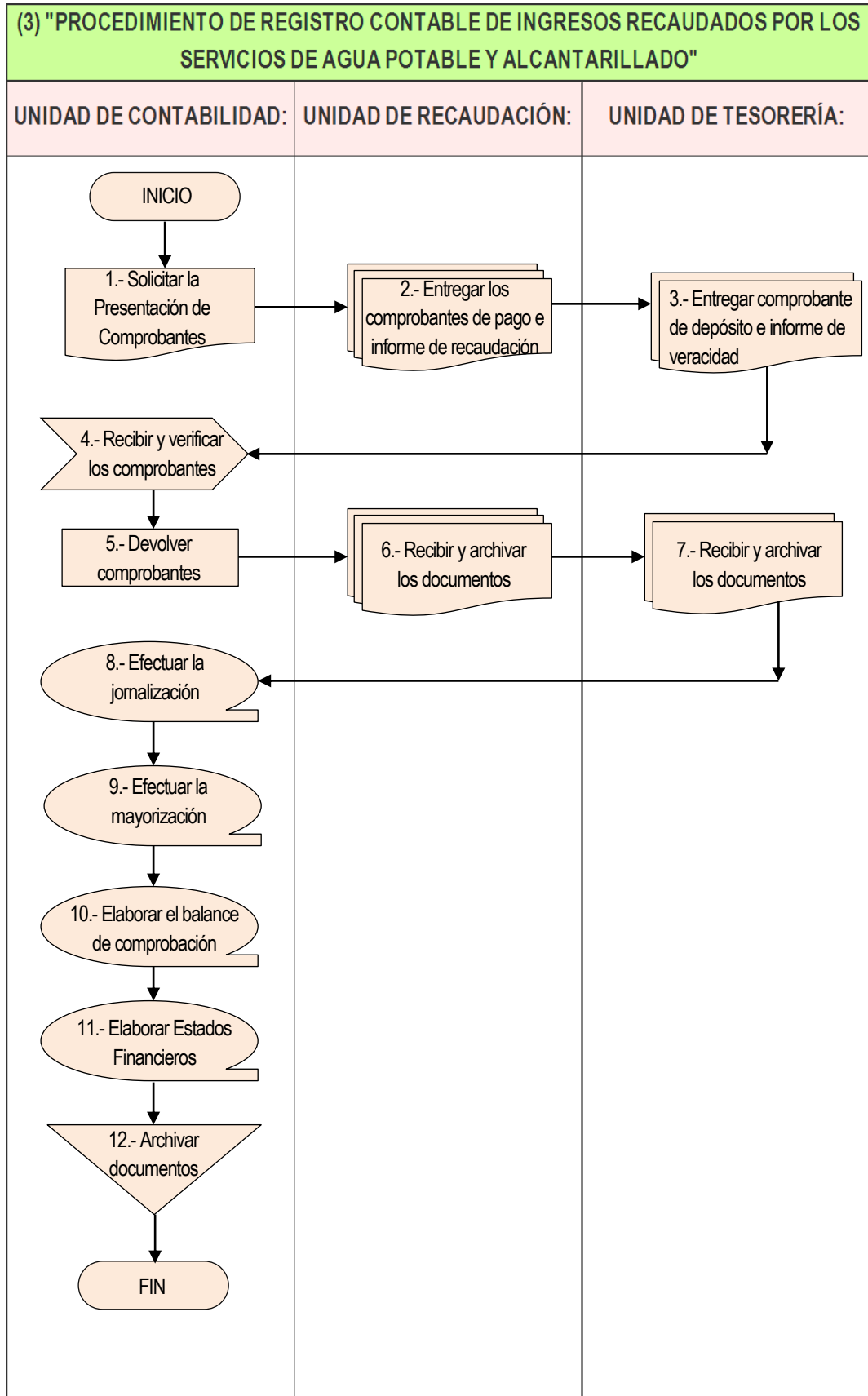
**GRÁFICO N° 6**




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UC-RI
			NÚMERO:	3
	"PROCEDIMIENTO FINANCIERO DE REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS RECAUDADOS POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Registrar eficientemente las transacciones contables de la recaudación de ingresos de las tasas de los servicios de agua potable y alcantarillado, con el propósito de presentar información financiera veraz y transparente.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Contabilidad con la solicitud de presentación de comprobantes de pago (facturas) y de depósito a las Unidades de Recaudación y Tesorería respectivamente y finaliza la misma con la elaboración de estados financieros.			
EJECUCIÓN:	Mensual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>SOLICITAR LA PRESENTACIÓN DE COMPROBANTES.-</b> Elabora una <i>solicitud de presentación temporal de comprobantes de pago</i> (Facturas de recaudación de los servicios) y de depósito (depósito en institución financiera), y la envía a las Unidades de Recaudación y de Tesorería.		
2	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>ENTREGAR LOS COMPROBANTES DE PAGO E INFORME DE RECAUDACIÓN.-</b> Recibe la solicitud y procede a entregar las copias de los comprobantes de pago (facturas), emitiendo un <i>informe con el detalle de la recaudación</i> e indicando que estos documentos deben ser devueltos.		
3	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>ENTREGAR EL COMPROBANTE DE DEPÓSITO E INFORME DE VERACIDAD.-</b> Recibe la solicitud y procede a entregar la copia del comprobante del depósito realizado, emitiendo un <i>informe sobre la veracidad de los valores recaudados</i> e indicando que estos documentos deben ser devueltos.		
4	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>RECIBIR Y VERIFICAR LOS COMPROBANTES.-</b> Recibe los comprobantes de pago y de depósito conjuntamente con los informes de recaudación y		

		veracidad, y efectúa una constatación física y verificación de los mismos, mediante cálculos matemáticos; además, efectúa una confirmación del depósito mediante una llamada telefónica a la respectiva institución financiera.
5	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>DEVOLUCIONAR LOS COMPROBANTES.-</b> Después de haber realizado las respectivas verificaciones, procede a devolver estos documentos a las respectivas unidades.
6	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>RECIBIR Y ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS.-</b> Recibe los <i>comprobantes de pago y el informe de recaudación</i> y procede a archivarlos en su oficina.
7	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>RECIBIR Y ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS.-</b> Recibe el <i>comprobante de depósito y el informe de veracidad de la recaudación</i> y procede a archivarlos en su oficina.
8	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>EFECTUAR LA JORNALIZACIÓN.-</b> Con los datos obtenidos, procede a registrar las transacciones en su <i>sistema informático de contabilidad</i> .
9	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>EFECTUAR LA MAYORIZACIÓN.-</b> Se suman valores similares, con la finalidad de tener resultados generales por cada cuenta en el <i>sistema informático de contabilidad</i> .
10	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>ELABORAR EL BALANCE DE COMPROBACIÓN.-</b> Con las cuentas mayorizadas anteriormente, se elabora el balance de comprobación; mismo que contendrá las cuentas con sus sumas y saldos.
11	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>ELABORAR ESTADOS FINANCIEROS.-</b> Con la información obtenida se procede a elaborar en el <i>sistema informático de contabilidad</i> los estados financieros; además, se imprimen como medida de seguridad.
12	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>ARCHIVAR DOCUMENTOS.-</b> Se archivan los <i>estados financieros</i> impresos anteriormente con sus respectivos <i>respaldos</i> en forma cronológica.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

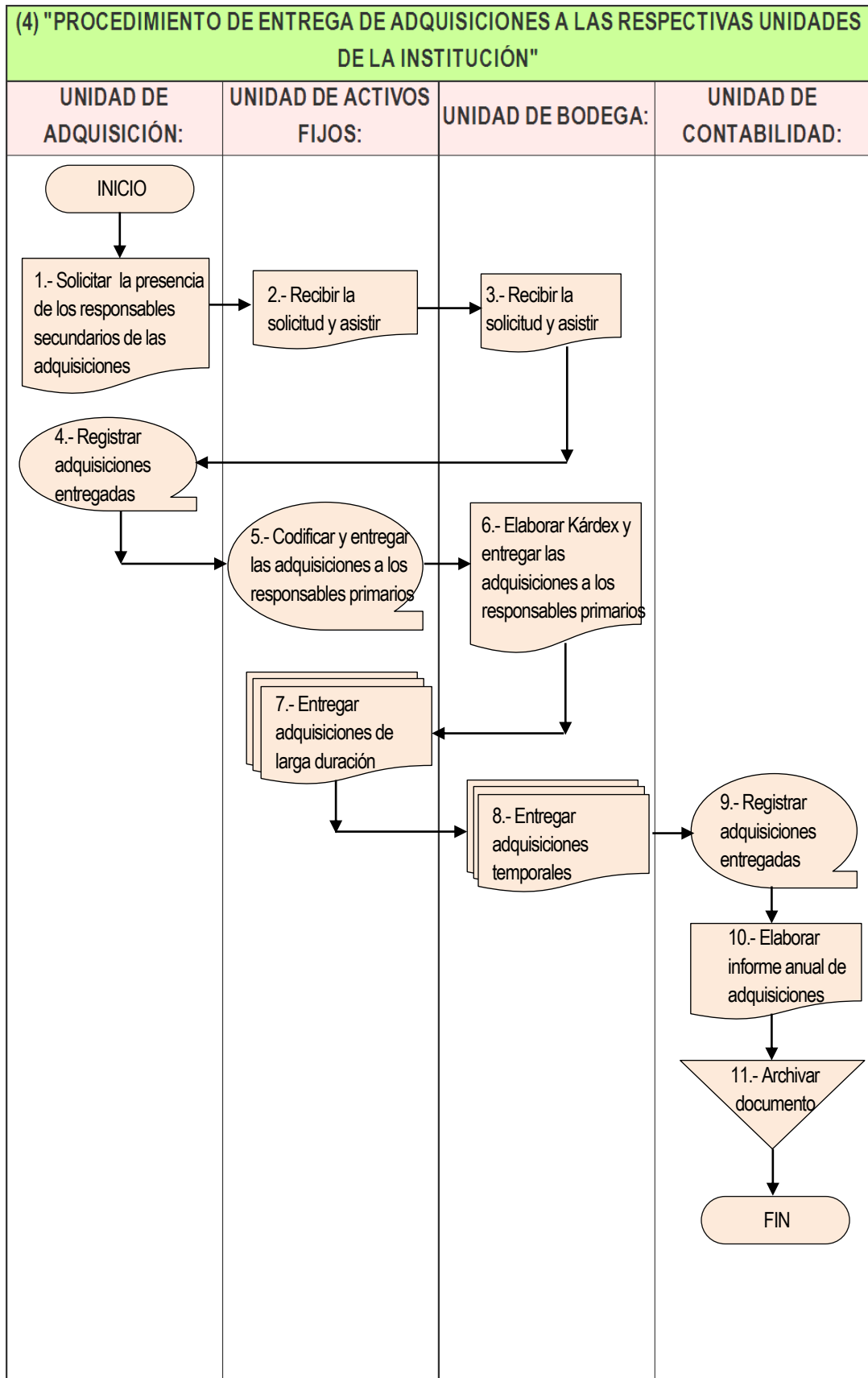
**GRÁFICO N° 7**




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UA-EA
			NÚMERO:	4
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ENTREGA DE ADQUISICIONES A LAS RESPECTIVAS UNIDADES DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Efectuar la entrega de adquisiciones a las respectivas unidades de la Institución con responsabilidad, transparencia y legalidad; con la finalidad de facilitar la realización de posteriores constataciones físicas y a la vez dar a conocer un informe veraz y detallado de los recursos que posee.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Adquisición efectuando la entrega de las adquisiciones a las Unidades de Bodega y Activos Fijos y finaliza con la entrega de las mismas a las respectivas Unidades de la Institución.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Adquisición	<b>SOLICITAR LA PRESENCIA DE LOS RESPONSABLES SECUNDARIOS DE LAS ADQUISICIONES.-</b> Elabora y entrega un <i>oficio</i> en el que solicita la presencia de los responsables de las Unidades de Activos Fijos y Bodega, para efectuar las <i>entregas</i> .		
2	Responsable de la Unidad de Activos Fijos	<b>RECIBIR LA SOLICITUD Y ASISTIR.-</b> Recibe la solicitud y asiste a la recepción de adquisiciones de larga duración. En presencia del Responsable de la Unidad de Adquisición, verifica el producto y procede a recibirlo con su respectivo <i>comprobante de adquisición</i> .		
3	Responsable de la Unidad de Bodega	<b>RECIBIR LA SOLICITUD Y ASISTIR.-</b> Recibe la solicitud y asiste a la recepción de adquisiciones temporales. En presencia del Responsable de la Unidad de Adquisición, verifica el producto y procede a recibirlo con su respectivo <i>comprobante de adquisición</i> .		
4	Responsable de la U. de Adquisición	<b>REGISTRAR LAS ADQUISICIONES ENTREGADAS.-</b> Lo hace en su <i>sistema informático de adquisiciones</i> .		
5	Responsable de la Unidad de	<b>CODIFICAR Y ENTREGAR LAS ADQUISICIONES A LOS RESPONSABLES PRIMARIOS.-</b> Efectúa la		

	Activos Fijos	codificación y registro de las adquisiciones en el <i>sistema informático de activos fijos</i> , y elabora actas de entrega-recepción para entregarlas con las adquisiciones.
6	Responsable de la Unidad de Bodega	<b>ELABORAR KÁRDEX Y ENTREGAR LAS ADQUISICIONES A LOS RESPONSABLES PRIMARIOS.-</b> Efectúa el registro de las adquisiciones en <i>tarjetas Kárdex</i> , y elabora actas de entrega-recepción para entregarlas con las respectivas adquisiciones a los responsables primarios de las mismas.
7	Responsable de la Unidad de Activos Fijos	<b>ENTREGAR LAS ADQUISICIONES DE LARGA DURACIÓN.-</b> Elabora y entrega un <i>informe</i> en el que solicita la presencia de las Unidades que solicitaron las adquisiciones, para efectuar la respectiva <i>entrega</i> de las mismas. Luego los responsables primarios de las adquisiciones asisten, verifican el producto, lo reciben y firman <i>las actas de entrega-recepción</i> .
8	Responsable de la Unidad de Bodega	<b>ENTREGAR LAS ADQUISICIONES TEMPORALES.-</b> Elabora y entrega un <i>informe</i> en el que solicita la presencia de las Unidades que solicitaron las adquisiciones, para efectuar la respectiva <i>entrega</i> de las mismas. Luego los responsables primarios de las adquisiciones asisten, verifican el producto, lo reciben y firman <i>las actas de entrega-recepción</i> .
9	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>REGISTRAR LAS ADQUISICIONES ENTREGADAS.-</b> Después de efectuada y legalizada la entrega de las adquisiciones con sus respectivos responsables primarios, procede a solicitar las actas de entrega-recepción para registrarlas en su <i>sistema informático de contabilidad</i> y luego las devuelve.
10	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>ELABORAR EL INFORME ANUAL DE ADQUISICIONES.-</b> Elaborar un <i>informe anual de las adquisiciones</i> realizadas por la Institución.
11	Responsable de la U. de Contabilidad	<b>ARCHIVAR EL DOCUMENTO.-</b> Efectúa el archivo cronológico del <i>informe anual de adquisiciones</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

**GRÁFICO N° 8**

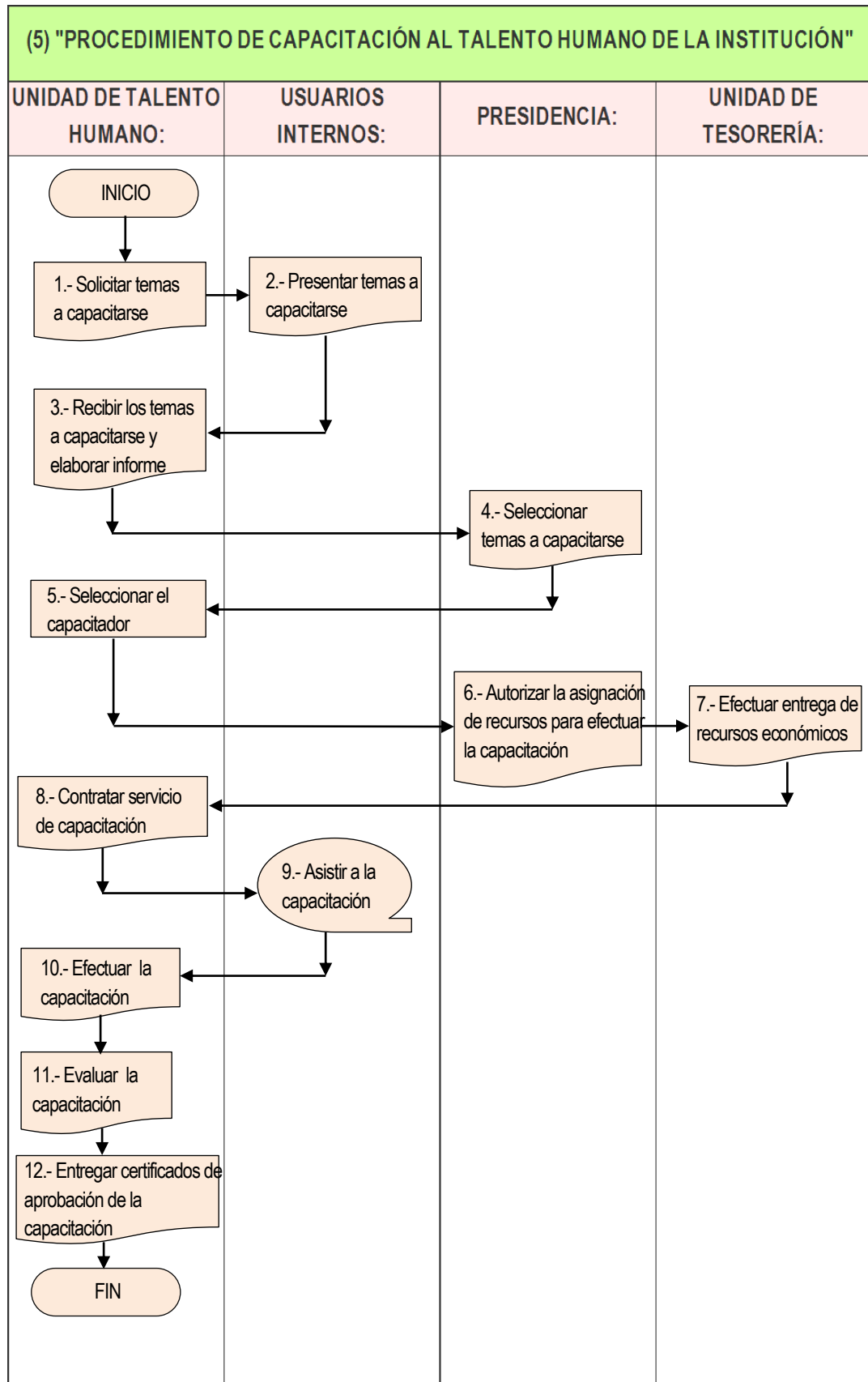





	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UTH-CTH
			NÚMERO:	5
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE CAPACITACIÓN AL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Capacitar al Talento Humano de la Institución, con la finalidad de mejorar su desempeño y así obtener resultados eficientes y eficaces, que permitan mejorar los servicios con los usuarios internos y externos.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Talento Humano con la recopilación de temas que requieren capacitación en las diferentes unidades de la Institución y finaliza la misma con la evaluación y entrega de certificados sobre la capacitación efectuada.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>SOLICITAR TEMAS A CAPACITARSE.-</b> Elabora y entrega un <i>oficio circular</i> a los Usuarios Internos, solicitando le presenten los temas que requieren capacitación inmediata.		
2	Usuarios Internos	<b>PRESENTAR TEMAS A CAPACITARSE.-</b> Reciben el <i>oficio circular</i> , escriben en el mismo los temas que requieren capacitación inmediata y lo envían a la U. de Talento Humano.		
3	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>RECIBIR LOS TEMAS A CAPACITARSE Y ELABORA INFORME.-</b> Recibe los <i>temas a capacitarse</i> , elabora un <i>informe</i> con los mismos y lo presenta a la Presidencia para que efectúe la respectiva selección y asignación de recursos económicos, para contratar al capacitador.		
4	Presidencia	<b>SELECCIONAR TEMAS A CAPACITARSE.-</b> Analiza los <i>temas más importantes a capacitarse</i> , los selecciona y elabora un <i>informe</i> con los mismos y lo entrega al responsable de la Unidad de Talento Humano, solicitándole a su vez seleccione al capacitador.		
5	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>SELECCIONAR EL CAPACITADOR.-</b> Recibe los temas a capacitarse y selecciona al capacitador y procede a solicitar a la Presidencia la autorización de recursos		

		económicos para efectuar dicha contratación.
6	Presidencia	<b>AUTORIZAR LA ASIGNACIÓN DE RECURSOS PARA EFECTUAR LA CAPACITACIÓN.-</b> Mediante una <i>orden de ejecución</i> autoriza a la Unidad de Tesorería la asignación de recursos económicos a la Unidad de Talento Humano, para que efectúe la contratación.
7	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>EFFECTUAR ENTREGA DE RECURSOS ECONÓMICOS.-</b> Realiza un retiro de la institución financiera y entrega el dinero a la U. de Talento Humano, junto con una copia del <i>comprobante de retiro de fondos</i> .
8	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>CONTRATAR EL SERVICIO DE CAPACITACIÓN.-</b> Contrata el servicio de capacitación y <i>convoca</i> a los usuarios internos a la capacitación.
9	Usuarios Internos	<b>ASISTIR A LA CAPACITACIÓN.-</b> Asisten a la capacitación a efectuarse, por cuanto deben registrar su asistencia en el <i>sistema informático de control de asistencia</i> de la Unidad de Talento Humano.
10	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>EFFECTUAR LA CAPACITACIÓN.-</b> El responsable de la Unidad de Talento Humano efectúa el pago al capacitador y le solicita <i>un comprobante de pago</i> , luego realiza la presentación ante los Usuarios internos y solicita al mismo efectúe la capacitación.
11	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>EVALUAR LA CAPACITACIÓN.-</b> Al finalizar la capacitación, el responsable de la Unidad de Talento Humano, solicita al capacitador efectúe una <i>evaluación</i> escrita a los Usuarios Internos; con la finalidad de determinar a quienes se les entregará el <i>certificado de aprobación de la capacitación</i> efectuada.
12	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>ENTREGAR CERTIFICADOS DE APROBACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.-</b> El responsable de la Unidad de Talento Humano efectúa la entrega de <i>certificados de aprobación de la capacitación</i> a los Usuarios Internos que hayan aprobado la evaluación.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

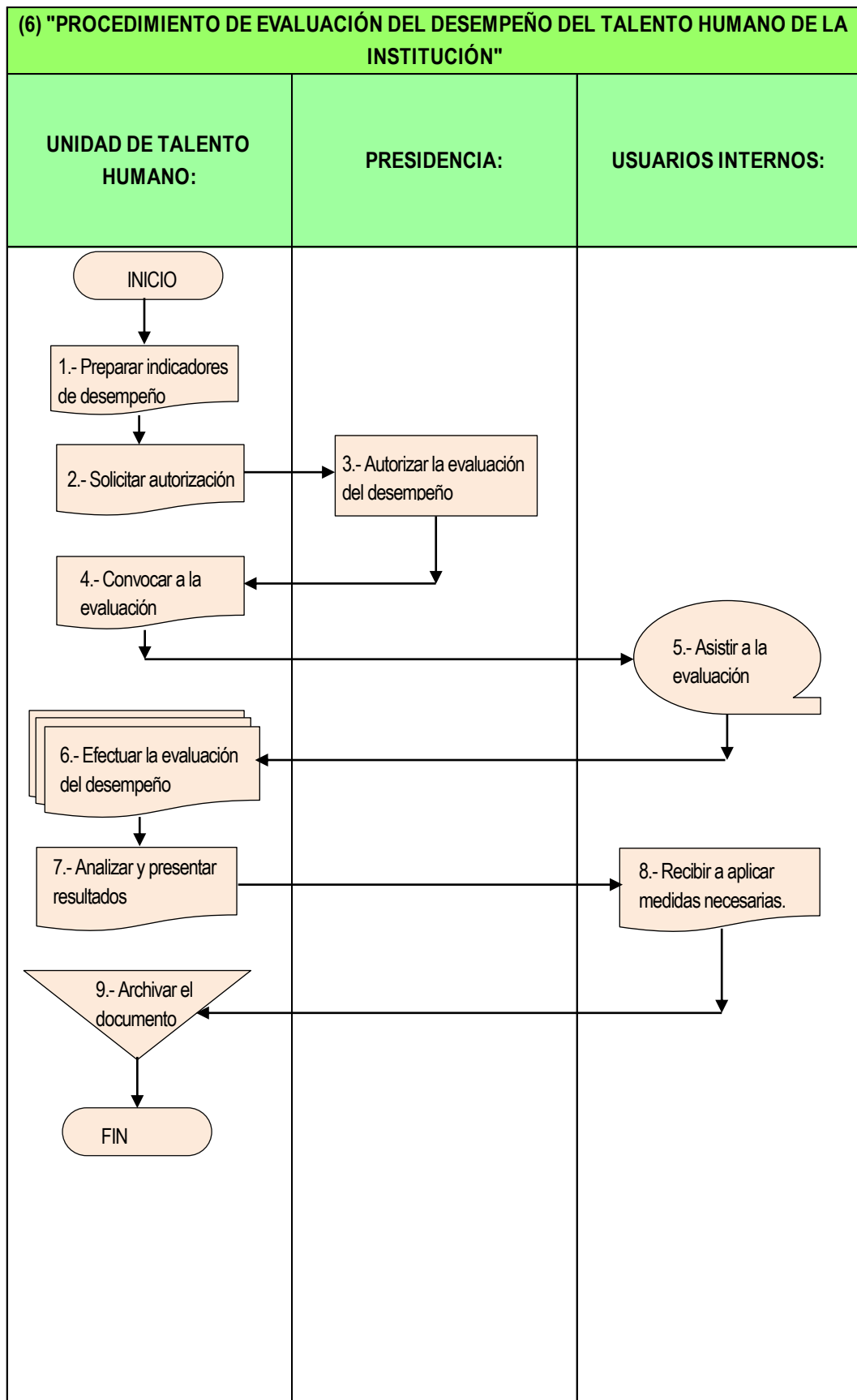
GRÁFICO N° 9




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UTH-EDTH
			NÚMERO:	6
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del Talento Humano de la Institución, para identificar su rendimiento en cuanto a su eficiencia y eficacia; con la finalidad de establecer conclusiones y recomendaciones necesarias hacia los mismos, y de esta manera lograr el mejoramiento continuo del desempeño Institucional.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Talento Humano con la preparación de indicadores de desempeño y finaliza con el análisis, elaboración y presentación del informe de resultados de la evaluación con las respectivas conclusiones y recomendaciones a las Unidades responsables.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
Nº:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>PREPARAR INDICADORES DE DESEMPEÑO.-</b> Selecciona <i>indicadores de desempeño</i> del Talento Humano, principalmente de eficiencia y eficacia, y elabora un <i>cuestionario</i> con los mismos; para posteriormente aplicarlos a los Usuarios Internos en una evaluación escrita.		
2	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>SOLICITAR AUTORIZACIÓN.-</b> Envía un <i>informe</i> a la Presidencia, en el cual indica que se realizará una evaluación de desempeño al Talento Humano, y a la vez <i>solicita autorización</i> para efectuarla.		
3	Presidencia	<b>AUTORIZAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.-</b> Analiza el <i>informe</i> recibido y autoriza a la Unidad de Talento Humano la realización de la evaluación al Talento Humano; para lo cual elabora un informe de autorización y lo envía a la Unidad de Talento Humano.		
4	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>CONVOCAR A LA EVALUACIÓN.-</b> Elabora <i>convocatorias</i> , las imprime y las distribuye a todos los Usuarios Internos, indicando que la misma es obligatoria.		

5	Usuarios Internos	<b>ASISTIR A LA EVALUACIÓN.-</b> Asisten responsablemente a la evaluación de desempeño, por cuanto la Unidad de Talento Humano registra su asistencia en su <i>sistema informático de Control de Asistencia</i> .
6	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>EFFECTUAR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.-</b> Entrega los respectivos <i>cuestionarios</i> y procede a <i>evaluar el desempeño</i> del Talento Humano, mediante la aplicación de indicadores de eficiencia y eficacia.
7	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>ANALIZAR Y PRESENTAR RESULTADOS.-</b> Luego de finalizada la evaluación de desempeño, analiza los resultados obtenidos de la misma para elaborar un <i>informe</i> que contenga <i>conclusiones y recomendaciones</i> hacia los diferentes usuarios internos y les entrega una copia para que tomen las medidas necesarias.
8	Usuarios Internos	<b>RECIBIR Y APLICAR MEDIDAS NECESARIAS.-</b> Reciben las recomendaciones y las aplican.
9	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>ARCHIVAR EL DOCUMENTO.-</b> Archiva en forma cronológica el <i>informe de los resultados de la evaluación</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

**GRÁFICO N° 10**

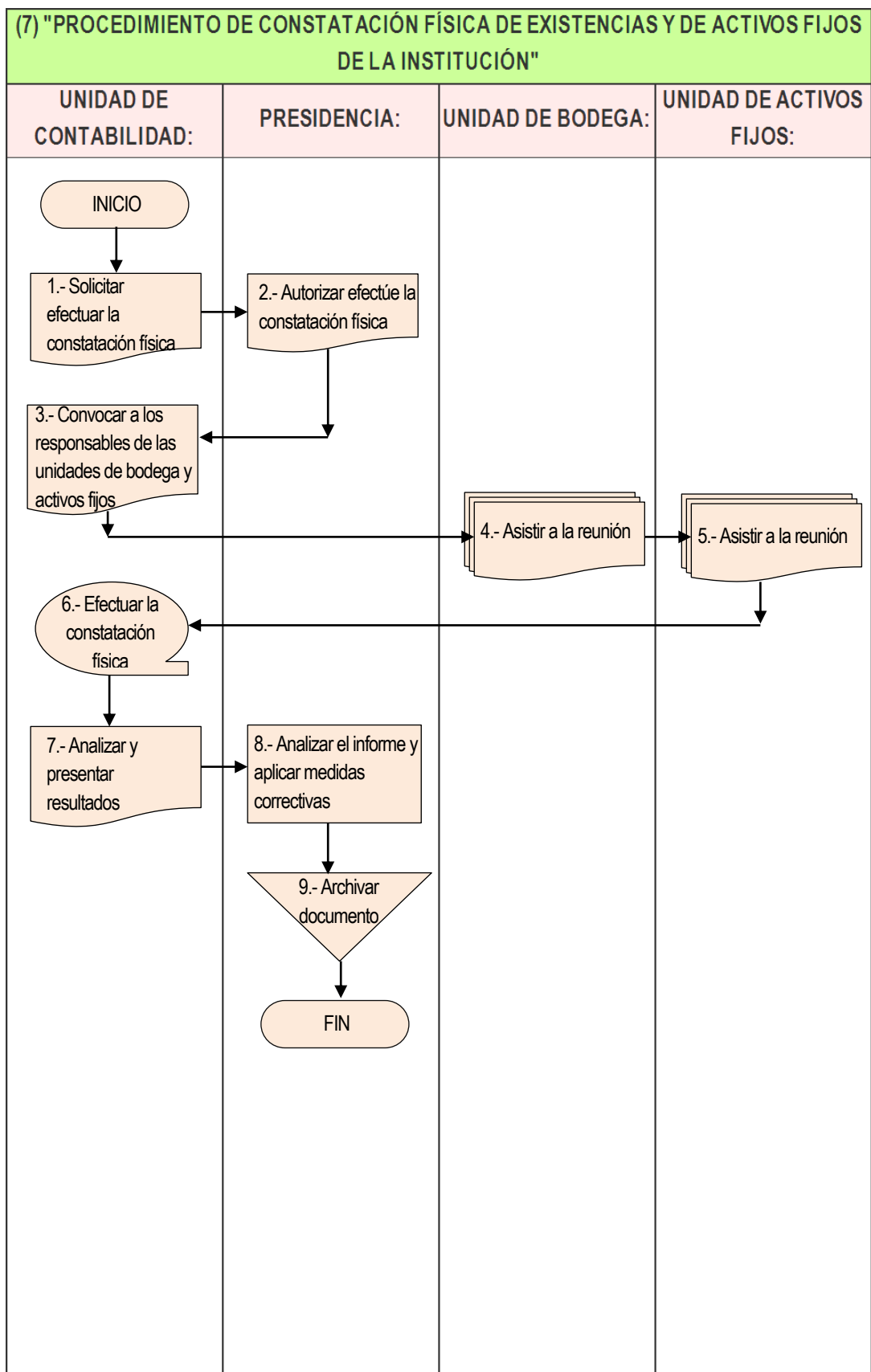



	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UAF-CFEAF
			NÚMERO:	7
	"PROCEDIMIENTO FINANCIERO DE CONSTATACIÓN FÍSICA DE EXISTENCIAS Y DE ACTIVOS FIJOS DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Efectuar una constatación física a las existencias y bienes muebles e inmuebles que son propiedad de la Institución, con la finalidad de verificar su estado actual, funcionamiento y su presencia física; con el propósito de salvaguardar, actualizar y transparentar la existencia de los mismos.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Contabilidad con la elaboración de un informe sobre las existencias y los activos fijos actuales, y finaliza con el análisis, elaboración y presentación del informe final de constatación física a la Presidencia.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
Nº:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>SOLICITAR SE EFECTÚE LA CONSTATACIÓN FÍSICA.-</b> Con los datos de su sistema informático de activos fijos y existencias registradas hasta el momento, elabora y envía un <i>informe</i> detallado sobre las mismas, en el cual además <i>solicita</i> a la Presidencia la autorización para efectuar dicha <i>constatación física</i> .		
2	Presidencia	<b>AUTORIZAR SE EFECTÚE LA CONSTATACIÓN FÍSICA.-</b> Recibe el informe de solicitud de constatación física, lo analiza, elabora y emite la <i>autorización</i> a la Unidad de Contabilidad para que se efectúe la <i>constatación física</i> .		
3	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>CONVOCAR A LOS RESPONSABLES DE LAS UNIDADES DE BODEGA Y ACTIVOS FIJOS.-</b> Después de recibir la autorización respectiva, convoca a los responsables secundarios (Bodega y Activos Fijos) de los bienes de la Institución mediante una <i>convocatoria</i> , en la cual indica que se efectuará la constatación física de los mismos.		
4	Responsable de la Unidad de Bodega	<b>ASISTIR A LA REUNIÓN.-</b> Recibe la convocatoria, prepara <i>documentos de respaldo de las existencias o bienes</i> a su cargo y asiste a la reunión convocada por la		

		Unidad de Contabilidad.
5	Responsable de la Unidad de Activos Fijos	<b>ASISTIR A LA REUNIÓN.-</b> Recibe la convocatoria, prepara <i>documentos de respaldo de los bienes muebles e inmuebles</i> a su cargo y asiste a la reunión convocada por la Unidad de Contabilidad.
6	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>EFFECTUAR LA CONSTATACIÓN FÍSICA.-</b> Después de reunirse con los responsables secundarios (Bodega y Activos Fijos) de los bienes de la Institución, en presencia de los mismos y de los responsables primarios de dichos bienes, procede a efectuar la constatación física; en la cual comprueba su estado actual, su funcionamiento y su presencia física; ante esto toma nota detallada de los mismos en su <i>sistema informático de actualización de datos de activos fijos y existencias</i> .
7	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>ANALIZAR Y PRESENTAR RESULTADOS.-</b> Con la información recopilada en su sistema informático de actualización de datos de activos fijos y existencias, efectúa el análisis de la misma y elabora un <i>informe sobre los resultados encontrados</i> con sus respectivas conclusiones y recomendaciones; el mismo lo entrega a la Presidencia, para que efectúe las medidas correctivas y necesarias en el caso de existir algún problema con dichos activos fijos y existencias.
8	Presidencia	<b>ANALIZAR EL INFORME Y APLICAR MEDIDAS CORRECTIVAS.-</b> Recibe el informe de los resultados de la constatación física, analiza las conclusiones y aplica las recomendaciones sugeridas por la Unidad de Contabilidad.
9	Presidencia	<b>ARCHIVAR EL DOCUMENTO.-</b> Archiva en forma cronológica el <i>informe de los resultados de la constatación física</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>



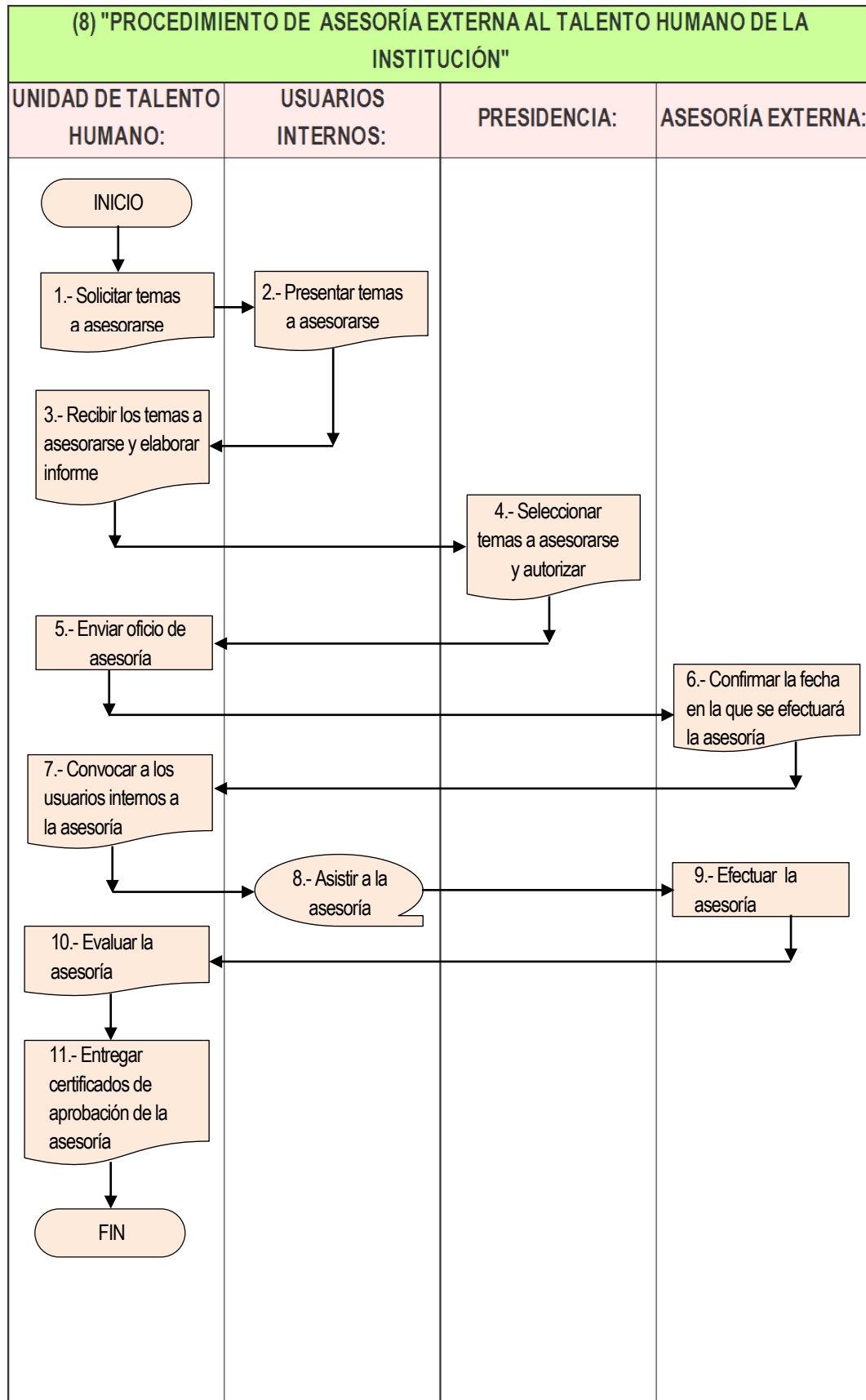
**GRÁFICO N° 11**




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UTH-ATH
			NÚMERO:	8
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ASESORÍA EXTERNA AL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
PÁGINAS:			3	
OBJETIVO:	Asesorar al Talento Humano de la Institución, con la finalidad de mejorar su desempeño y así obtener resultados eficientes y eficaces, que permitan mejorar los servicios con los Usuarios internos y externos.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Talento Humano con la recopilación de temas que requieren de asesoría en las diferentes unidades de la Institución y finaliza con la evaluación y entrega de certificados sobre la misma.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>SOLICITAR TEMAS A ASESORARSE.-</b> Elabora y entrega un <i>oficio circular</i> a los Usuarios Internos, solicitando le presenten los temas que requieren asesoría inmediata.		
2	Usuarios Internos	<b>PRESENTAR TEMAS A ASESORARSE.-</b> Reciben el <i>oficio circular</i> , escriben en el mismo los temas que requieren asesoría inmediata y lo envían a la Unidad de Talento Humano.		
3	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>RECIBIR LOS TEMAS A ASESORARSE Y ELABORAR INFORME.-</b> Recibe los <i>temas a asesorarse</i> , elabora un <i>informe</i> con los mismos y lo presenta a la Presidencia para que efectúe la selección de los mismos y autorice la respectiva asesoría.		
4	Presidencia	<b>SELECCIONAR TEMAS A ASESORARSE Y AUTORIZAR.-</b> Analiza los <i>temas más importantes a asesorarse</i> , los selecciona y elabora un <i>Oficio</i> con los mismos en el cual solicita efectuar la asesoría, y lo entrega al responsable de la Unidad de Talento Humano, para que lo envíe a la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI.		
5	Responsable de la Unidad de	<b>ENVIAR OFICIO DE ASESORÍA.-</b> Recibe el oficio de la Presidencia y lo envía inmediatamente a la		

	Talento Humano	Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento del MIDUVI.
6	Asesoría Externa	<b>CONFIRMAR LA FECHA EN LA QUE EFECTUARÁ LA ASESORÍA.-</b> Recibe el oficio, verifica su agenda de trabajo y envía un <i>oficio de contestación</i> a la Unidad de Talento Humano, en el cual informa la fecha exacta en la que efectuará la asesoría.
7	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>CONVOCAR A LOS USUARIOS INTERNOS A LA ASESORÍA.-</b> Después de recibir el oficio de confirmación de la fecha en la que se efectuará la asesoría, elabora <i>convocatorias</i> y las entrega a los Usuarios Internos para que asistan obligatoriamente a la asesoría.
8	Usuarios Internos	<b>ASISTIR A LA ASESORÍA.-</b> Asisten responsablemente a la asesoría a efectuarse, por cuanto debe registrar su <i>asistencia</i> en el <i>sistema informático</i> de la Unidad de Talento Humano.
9	Asesoría Externa	<b>EFFECTUAR LA ASESORÍA.-</b> Efectúa la asesoría sobre los temas solicitados, a los respectivos Usuarios Internos; en la cual da una solución satisfactoria a las inquietudes de los mismos.
10	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>EVALUAR DE LA ASESORÍA.-</b> Al finalizar la asesoría, el responsable de la Unidad de Talento Humano, solicita al Responsable de Impartir la asesoría, efectúe una <i>evaluación escrita</i> a los Usuarios Internos; con la finalidad de determinar a quienes se les entregará el certificado de aprobación de la asesoría efectuada.
11	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>ENTREGAR CERTIFICADOS DE APROBACIÓN DE LA ASESORÍA.-</b> El responsable de la Unidad de Talento Humano efectúa la entrega de <i>certificados de aprobación de asesoría</i> a los Usuarios Internos que hayan aprobado la evaluación.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

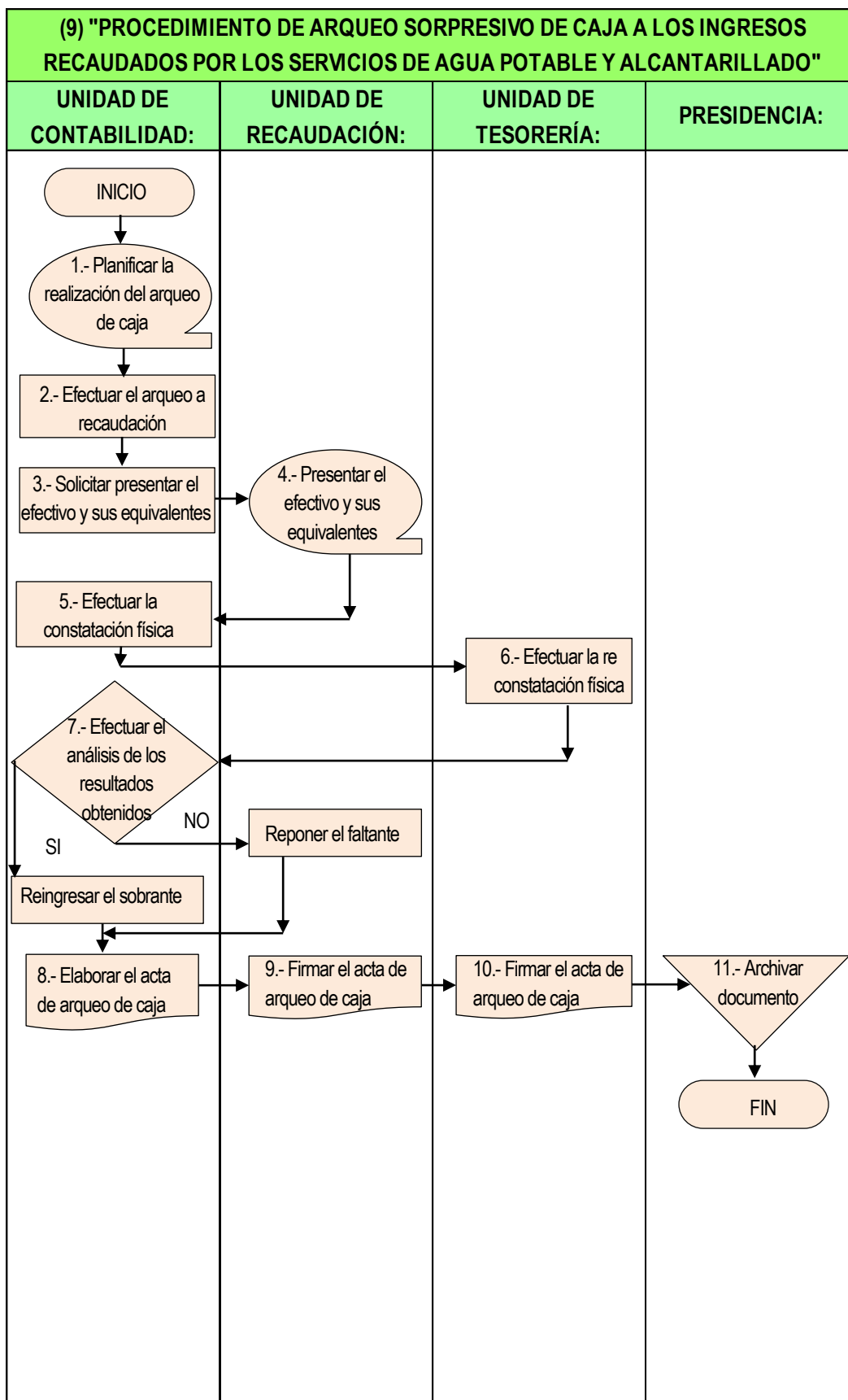
**GRÁFICO N° 12**




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UC-ACIR
			NÚMERO:	9
	"PROCEDIMIENTO FINANCIERO DE ARQUEO SORPRESIVO DE CAJA A LOS INGRESOS RECAUDADOS POR LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Efectuar el arqueo de caja en forma sorpresiva a los ingresos recaudados; con el propósito de certificar el buen manejo del efectivo institucional en un determinado período y a la vez transparentar y salvaguardar los recursos económicos Institucionales.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Contabilidad con la planificación del arqueo sorpresivo de caja y finaliza con la presentación de una copia del acta de arqueo a la Presidencia, para que efectúe las medidas correctivas necesarias.			
EJECUCIÓN:	Trimestral			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLES	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Contabilidad	PLANIFICAR LA REALIZACIÓN DEL ARQUEO DE CAJA.- Planea el horario y fecha indicada para efectuar el arqueo de caja sorpresivo; mismo que la guarda en su <i>sistema informático de contabilidad</i> .		
2	Responsable de la Unidad de Contabilidad	EFECTUAR EL ARQUEO SORPRESIVO A LA UNIDAD DE RECAUDACIÓN.- Llegado el momento indicado, ingresa a la oficina de la U. de Recaudación y solicita a la misma detener su movimiento transaccional, para proceder a iniciar con el arqueo.		
3	Responsable de la Unidad de Contabilidad	SOLICITAR PRESENTACIÓN DEL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES.- Solicita al Responsable de la Unidad de Recaudación presentar los valores que representen efectivo, y además, activar el sistema informático de recaudación.		
4	Responsable de la Unidad de Recaudación	PRESENTAR EL EFECTIVO Y SUS EQUIVALENTES.- Presenta los valores que representan efectivo y a su vez activa el <i>sistema informático de recaudación</i> .		
5	Responsable de la Unidad de	EFECTUAR LA CONSTATACIÓN FÍSICA.- Efectúa el conteo físico y verificación de valores que representan		

	Contabilidad	efectivo, y los compara con los valores registrados en el sist. Inf. de recaudación; para posteriormente solicitar la re constatación de los mismos al Responsable de la Unidad de Tesorería.
6	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>EFFECTUAR LA RECONSTATACIÓN FÍSICA.-</b> Por orden verbal del Responsable de la Unidad de Contabilidad, procede a efectuar el conteo físico y la verificación de los valores que representan efectivo, para compararlos con los valores registrados en el sistema informático de recaudación.
7	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>EFFECTUAR EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.-</b> Si los resultados de la constatación física coinciden con los del sistema informático, o si existe un sobrante se lo registra en el sistema como otros ingresos; pero si existe un faltante se solicita la reposición inmediata del mismo al Responsable de la Unidad de Recaudación.
8	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>ELABORAR EL ACTA DE ARQUEO DE CAJA.-</b> Con los resultados obtenidos, realiza un análisis y elabora el <i>acta de arqueo de caja chica</i> , misma que contiene las conclusiones y recomendaciones respectivas a seguirse en caso de existir algún inconveniente; además, se solicita las firmas de los responsables de las Unidades de Tesorería y Recaudación, por cuanto el de Contabilidad ya ha firmado.
9	Responsable de la Unidad de Tesorería	<b>FIRMAR EL ACTA DE ARQUEO DE CAJA.-</b> Firma el <i>acta de arqueo de caja</i> , por ser el responsable primario de dichos fondos recaudados.
10	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>FIRMAR EL ACTA DE ARQUEO DE CAJA.-</b> Firma el <i>acta de arqueo de caja</i> , por ser el responsable secundario de dichos fondos recaudados. De este documento, se entrega una copia a la Presidencia.
11	Presidencia	<b>ARCHIVAR DOCUMENTO.-</b> Recibe la <i>copia del acta del arqueo de caja</i> y lo archiva cronológicamente.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

**GRÁFICO N° 13**

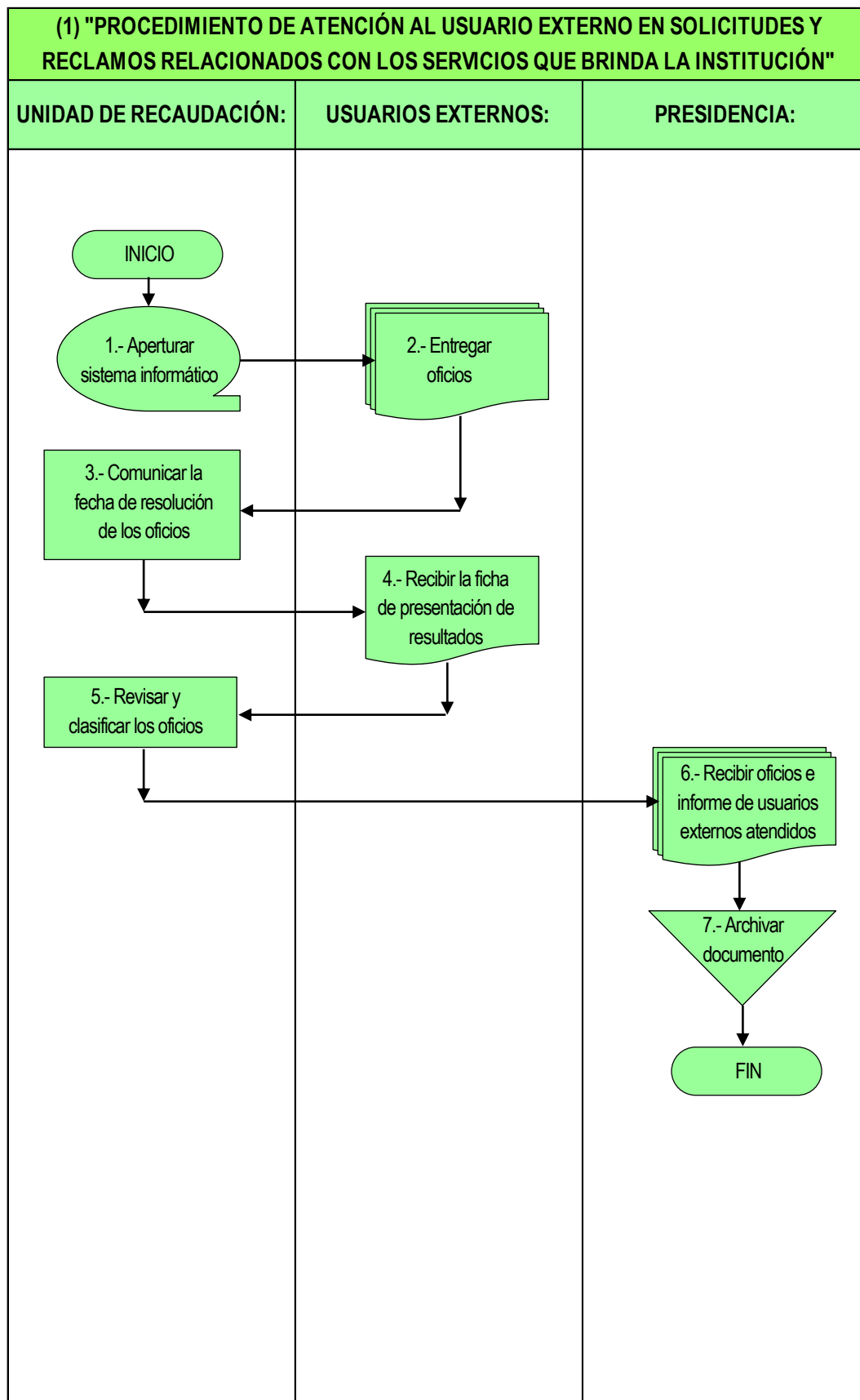



	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UR-AUE
			NÚMERO:	1
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN AL USUARIO EXTERNO EN SOLICITUDES Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Atender con amabilidad y eficiencia las solicitudes y reclamos que presentan los Usuarios Externos de la Institución, para efectuar conjuntamente con la Junta Directiva una solución eficaz a las mismas; con la finalidad de brindar resultados satisfactorios en cuanto a los servicios Institucionales.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Recaudación con la recepción de oficios sobre las solicitudes y reclamos presentadas por los Usuarios Externos y finaliza con la elaboración y entrega de un informe con los mismos a la Presidencia para su posterior análisis y solución en coordinación con la Junta Directiva.			
EJECUCIÓN:	Mensual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLES	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Recaudación	APERTURAR SISTEMA INFORMÁTICO.- Apertura su oficina a las 8:00 am y procede a receptar los oficios de las solicitudes o reclamos de los Usuarios Externos, solicitando además datos personales de los mismos para registrarlos en su <i>sistema informático de atención al Usuario Externo</i> .		
2	Usuarios Externos	ENTREGAR LOS OFICIOS.- Efectúan la entrega de <i>oficios</i> al Responsable de la Unidad de Recaudación, y entregan sus datos personales para efectuar el registro en el sistema informático de atención al Usuario Externo.		
3	Responsable de la Unidad de Recaudación	COMUNICAR LA FECHA DE RESOLUCIÓN DE LOS OFICIOS.- Después de recibir los oficios y registrar a los Usuarios Externos, procede a revisar la agenda de los Miembros de la Junta Directiva para seleccionar la fecha en la que se efectuará la resolución de los oficios presentados, y elabora y entrega al Usuario Externo una ficha en la que se señala la fecha de la resolución, para que se acerque a conocer los		



		resultados.
4	Usuarios Externos	<b>RECIBIR LA FICHA DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.-</b> Recibe la <i>ficha de presentación de resultados</i> y se retira para volver en la fecha señalada por la Responsable de la Unidad de Recaudación.
5	Responsable de la Unidad de Recaudación	<b>REVISAR Y CLASIFICAR LOS OFICIOS.-</b> Revisa el contenido de los oficios y los clasifica en grupos similares para presentarlos a la Presidencia, conjuntamente con un informe elaborado de los Usuarios Externos atendidos.
6	Presidencia	<b>RECIBIR OFICIOS E INFORME DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS.-</b> Recibe el <i>informe de los Usuarios Externos atendidos</i> conjuntamente con los <i>oficios de las respectivas solicitudes y reclamos</i> , para resolverlos posteriormente con los Miembros de la Junta Directiva.
7	Presidencia	<b>ARCHIVAR EL DOCUMENTO.-</b> Archiva el <i>informe de los Usuarios Externos atendidos</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

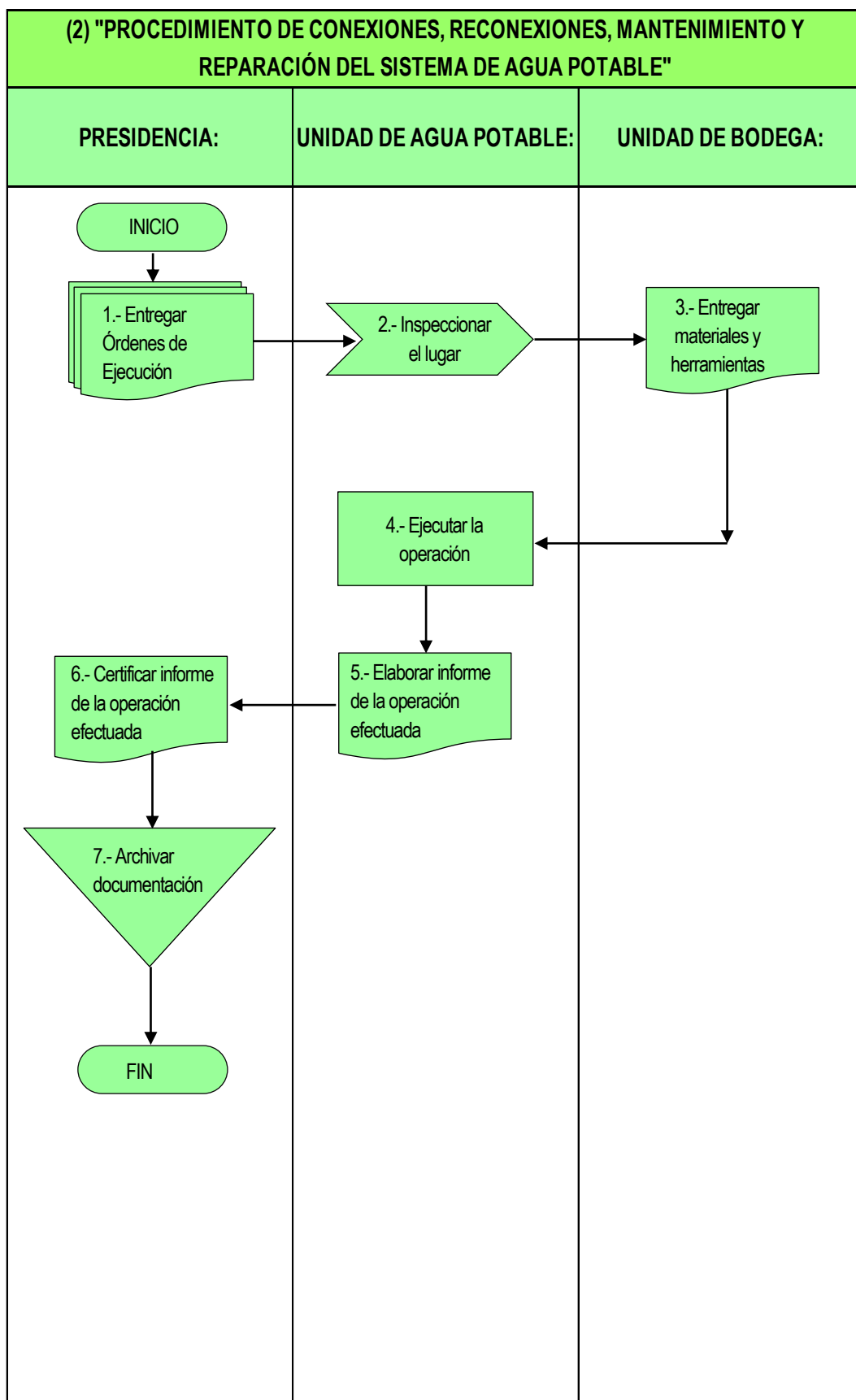
**GRÁFICO N° 14**




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UAP-CRAP
			NÚMERO:	2
	"PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CONEXIONES, RECONEXIONES, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Resolver con eficiencia y eficacia las solicitudes presentadas por los Usuarios Externos de la Institución en cuanto al sistema de agua potable, con la finalidad de satisfacer sus necesidades insatisfechas.			
ALCANCE:	Inicia la Presidencia entregando al Responsable de la Unidad de Agua Potable las órdenes de ejecución de resoluciones y finaliza esta última con la elaboración de un informe sobre la ejecución de órdenes de resolución efectuadas y lo presenta a la Presidencia de la Institución.			
EJECUCIÓN:	Mensual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
Nº:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Presidencia	ENTREGAR ÓRDENES DE EJECUCIÓN.- Entrega al Responsable de la Unidad de Agua Potable las <i>órdenes de ejecución de resoluciones</i> , para que las ejecute.		
2	Responsable de la Unidad de Agua Potable	INSPECCIONAR EL LUGAR.- Con las órdenes de ejecución de resoluciones recibidas, procede a inspeccionar el lugar y la operación que se debe efectuar, para determinar los materiales y herramientas a utilizar, y solicitarlos a la Unidad de Bodega.		
3	Responsable de la Unidad de Bodega	ENTREGAR MATERIALES Y HERRAMIENTAS.- Efectúa la entrega de materiales y herramientas solicitadas por la Unidad de Agua Potable, para lo cual le hace firmar a la Unidad responsable un <i>informe de entrega</i> de los mismos.		
4	Responsable de la Unidad de Agua Potable	EJECUTAR LA OPERACIÓN.- Con los materiales y herramientas recibidos, procede a efectuar las conexiones, reconexiones, mantenimientos o reparaciones del sistema de agua potable según sea el caso.		
5	Responsable de la Unidad de Agua Potable	ELABORAR INFORME DE LA OPERACIÓN EFECTUADA.- Después de finalizadas las <i>operaciones</i> respectivas, elabora un <i>informe</i> con los detalles de la		

		mismas; el cual lo presenta a la Presidencia.
6	Presidencia	<b>CERTIFICAR INFORME DE LA OPERACIÓN EFECTUADA.-</b> Recibe el informe de las operaciones efectuadas, lo analiza y elabora un <i>certificado de ejecución satisfactoria</i> .
7	Presidencia	<b>ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN.-</b> Archiva el <i>informe y el certificado de ejecución satisfactoria</i> en su oficina y en orden cronológico.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

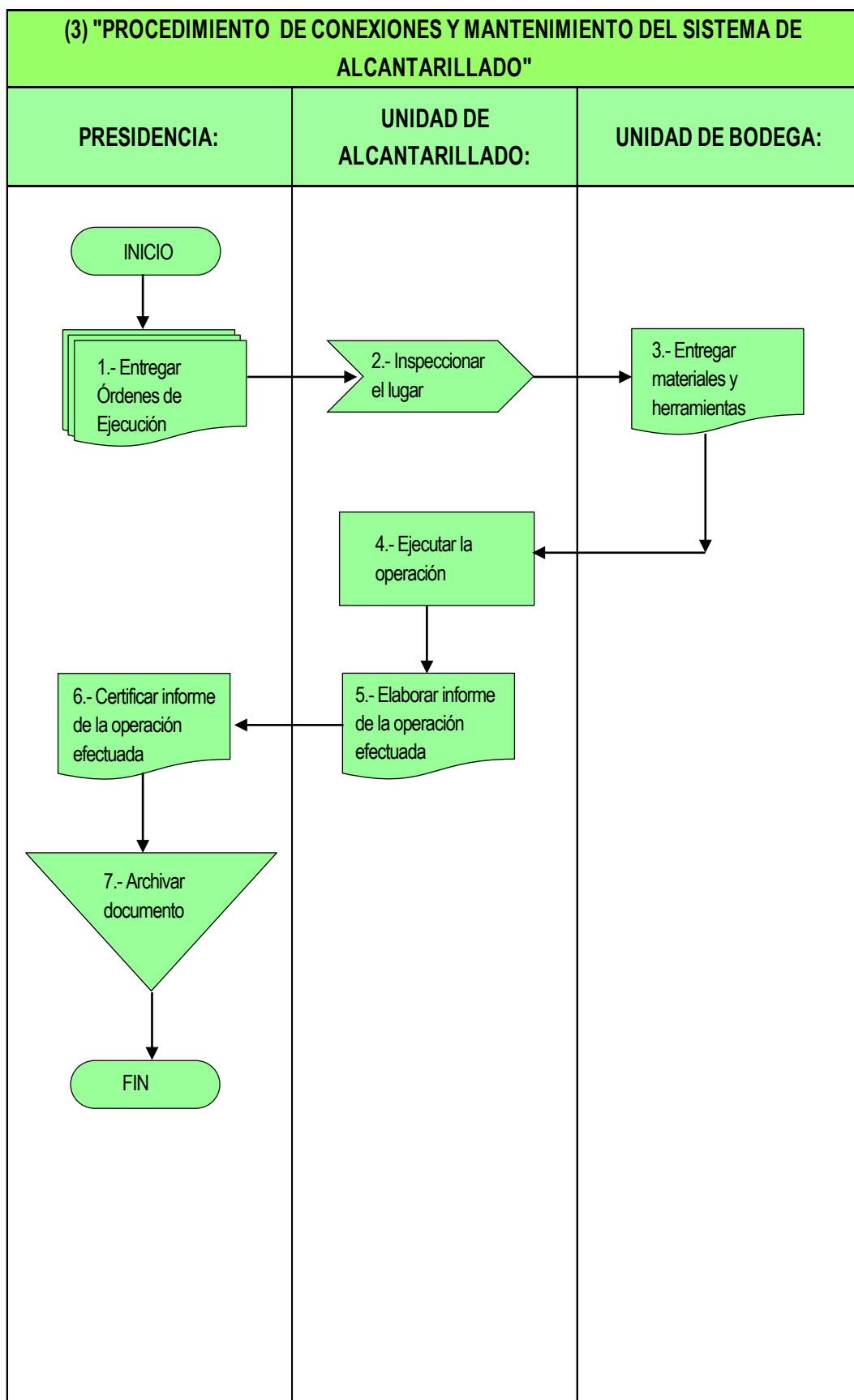
GRÁFICO N° 15




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-UA-CMA
			NÚMERO:	3
	"PROCEDIMIENTO OPERATIVO DE CONEXIONES Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Resolver con eficiencia y eficacia las solicitudes presentadas por los Usuarios Externos de la Institución en cuanto al sistema de alcantarillado, con la finalidad de satisfacer sus necesidades insatisfechas sobre este servicio.			
ALCANCE:	Inicia la Presidencia entregando al Responsable de la Unidad de Alcantarillado las órdenes de ejecución de resoluciones y finaliza esta última con la elaboración de un informe sobre la ejecución de órdenes de resolución efectuadas, mismo que lo presenta a la Presidencia.			
EJECUCIÓN:	Mensual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
Nº:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Presidencia	<b>ENTREGAR ÓRDENES DE EJECUCIÓN.-</b> Entrega al Responsable de la Unidad de Alcantarillado las <i>órdenes de ejecución de resoluciones</i> , para que las ejecute.		
2	Responsable de la Unidad de Alcantarillado	<b>INSPECCIONAR EL LUGAR.-</b> Con las órdenes de ejecución de resoluciones recibidas, procede a inspeccionar el lugar y la operación que se debe efectuar, para determinar los materiales y herramientas a utilizar, y solicitarlos a la Unidad de Bodega.		
3	Responsable de la Unidad de Bodega	<b>ENTREGAR MATERIALES Y HERRAMIENTAS.-</b> Efectúa la entrega de <i>materiales y herramientas</i> solicitadas por la Unidad de Alcantarillado, para lo cual le hace firmar a la Unidad responsable un <i>informe de entrega</i> de los mismos.		
4	Responsable de la Unidad de Alcantarillado	<b>EJECUTAR LA OPERACIÓN.-</b> Con los materiales y herramientas recibidos, procede a efectuar las conexiones o mantenimientos del sistema de alcantarillado según sea el caso.		
5	Responsable de la Unidad de Alcantarillado	<b>ELABORAR INFORME DE LA OPERACIÓN EFECTUADA.-</b> Después de finalizadas las <i>operaciones respectivas</i> , elabora un <i>informe</i> con los detalles de la mismas; el cual lo presenta a la Presidencia.		

6	Presidencia	<b>CERTIFICAR INFORME DE LA OPERACIÓN EFECTUADA.-</b> Recibe el informe de las operaciones efectuadas, lo analiza y elabora un <i>certificado de ejecución satisfactoria</i> .
7	Presidencia	<b>ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN.-</b> Archiva el <i>informe y el certificado de ejecución satisfactoria</i> en su oficina y en orden cronológico.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

**GRÁFICO N° 16**

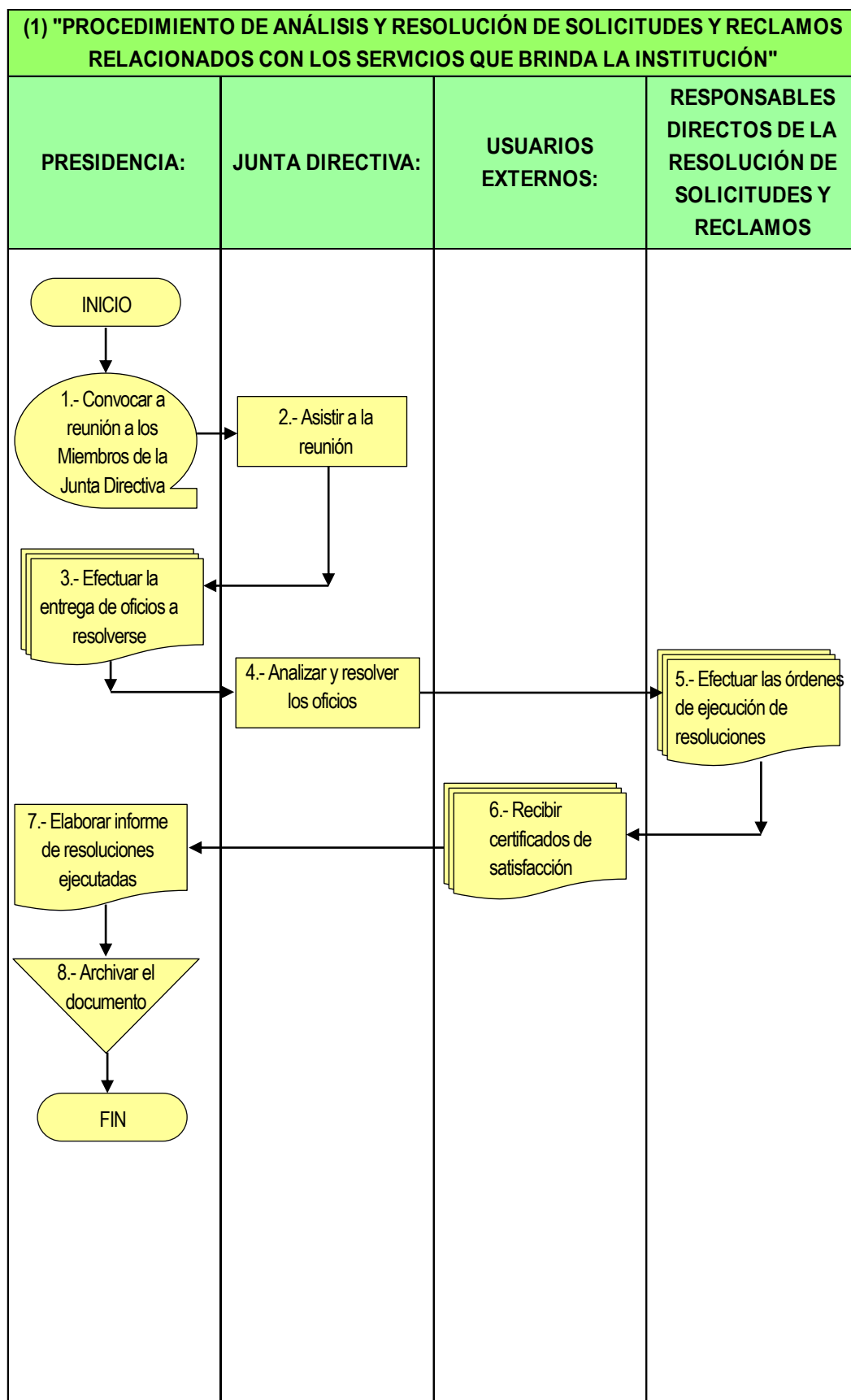





	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-P-RSR
			NÚMERO:	1
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Resolver con eficacia las solicitudes y reclamos presentados por los Usuarios Externos de la Institución, con la finalidad de presentar resultados satisfactorios a los mismos en cuanto a nuestros servicios.			
ALCANCE:	Inicia la Presidencia convocando a los Miembros de la Junta Directiva a una reunión y finaliza la misma con la elaboración de un informe de las resoluciones efectuadas, y la aprobación del mismo por parte de los Miembros de la Junta Directiva.			
EJECUCIÓN:	Mensual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Presidencia	<b>CONVOCAR A REUNIÓN A LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.-</b> Después de recibir los oficios sobre las solicitudes y reclamos, y el respectivo informe; procede a convocar a reunión a los Miembros de la Junta Directiva mediante <i>correo electrónico</i> , para efectuar el análisis y resolución de dichos documentos.		
2	Junta Directiva	<b>ASISTIR A LA REUNIÓN.-</b> Después de leer la convocatoria electrónica, asisten a la reunión para efectuar el análisis y resolución de los documentos indicados.		
3	Presidencia	<b>EFFECTUAR LA ENTREGA DE OFICIOS A RESOLVERSE.-</b> Entrega a los Miembros de la Junta Directiva los <i>oficios de las solicitudes y reclamos</i> , para efectuar la respectiva resolución; los mismos que pueden ser de: reclamos (cobros excesivos, inadecuada atención al usuarios externo o multas cobradas sin justificación) y solicitudes (conexiones, reconexiones, reparación o mantenimiento).		
4	Junta Directiva	<b>ANALIZAR Y RESOLVER LOS OFICIOS.-</b> Proceden a leer, analizar y discutir en equipo las posibles soluciones de dichos oficios, para seleccionar las mejores		

		alternativas de resolución, y a la vez asignarlas a los responsables directos para que las ejecuten inmediatamente; esta ejecución la asignan mediante la elaboración y entrega de órdenes de ejecución de resoluciones a los respectivos responsables de las mismas.
5	Responsables directos de la resolución de solicitudes y reclamos.	<b>EFFECTUAR LAS ÓRDENES DE EJECUCIÓN DE RESOLUCIONES.-</b> Después de recibir las <i>órdenes de ejecución de resoluciones</i> , las efectúan con eficiencia y eficacia con la finalidad de brindar satisfacción a los Usuarios Externos; posteriormente elaboran y hacen la entrega de certificados de satisfacción a los Usuarios Externos.
6	Usuarios Externos	<b>RECIBIR CERTIFICADOS DE SATISFACCIÓN.-</b> A continuación de la resolución de reclamos y solicitudes, reciben <i>certificados de satisfacción de la resolución</i> de los oficios presentados.
7	Presidencia	<b>ELABORAR INFORME DE RESOLUCIONES EJECUTADAS.-</b> Con la ejecución satisfactoria de resoluciones a las solicitudes y reclamos, la Presidencia elabora <i>un informe</i> y lo hace firmar a los Miembros de la Junta Directiva, en el cual se aprueba y deja constancia de la <i>ejecución satisfactoria de las resoluciones a los oficios</i> presentados por los Usuarios Externos.
8	Presidencia	<b>ARCHIVAR EL DOCUMENTO.-</b> La Presidencia archiva en su oficina en orden cronológico el <i>informe de ejecución satisfactoria de resolución de oficios</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

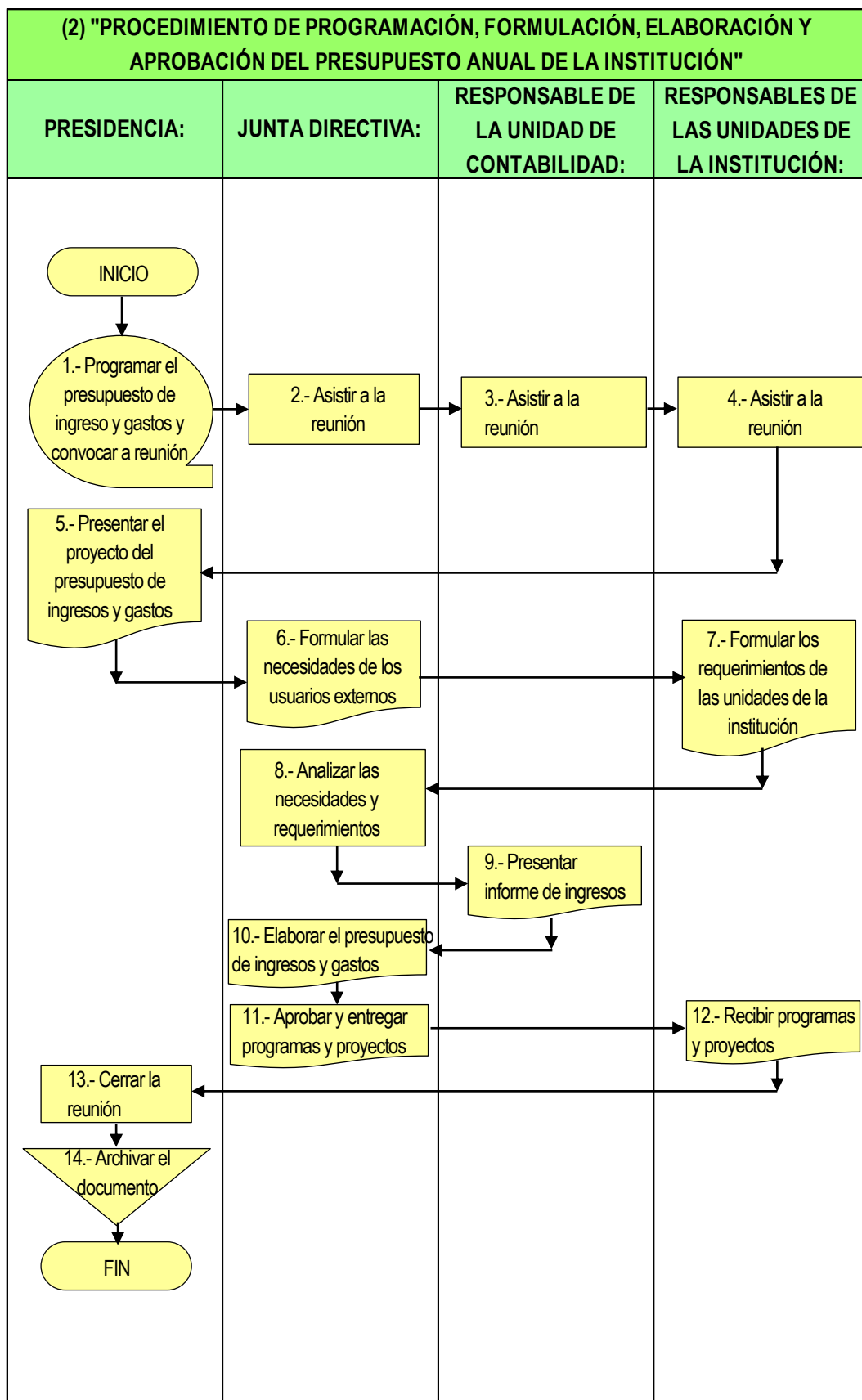
**GRÁFICO N° 17**




	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-P-APIG
			NÚMERO:	2
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE PROGRAMACIÓN, FORMULACIÓN, ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
PÁGINAS:			4	
OBJETIVO:	Efectuar una correcta administración de los ingresos y gastos de la Institución, en base a la planificación adecuada de los mismos; con la finalidad de satisfacer las necesidades los Usuarios Externos de la Institución.			
ALCANCE:	Inicia la Presidencia con la programación de las necesidades de cada unidad Institucional y finaliza la Junta Directiva con la entrega de programas y proyectos.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°:	RESPONSABLE	ACTIVIDAD:		
1	Presidencia	PROGRAMAR EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS Y CONVOCAR A REUNIÓN.- Después de programar el presupuesto; convoca a reunión a la Junta Directiva, a la responsable de la Unidad de Contabilidad y a los responsables de las demás unidades mediante correo electrónico, para efectuar la formulación, elaboración y aprobación del presupuesto.		
2	Junta Directiva	ASISTIR A LA REUNIÓN.- Después de leer la convocatoria electrónica, asisten a la reunión.		
3	Responsable de la U. de Contabilidad	ASISTIR A LA REUNIÓN.- Después de leer la convocatoria electrónica, asiste a la reunión.		
4	Responsables de las U. de la Inst.	ASISTIR A LA REUNIÓN.- Después de leer la convocatoria electrónica, asisten a la reunión.		
5	Presidencia	PRESENTAR EL PROYECTO DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS.- En presencia de todos los asistentes presenta el proyecto del presupuesto, para efectuar su análisis y modificación de acuerdo a las necesidades y requerimientos.		
6	Junta Directiva	FORMULAR LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS EXTERNOS.- La Junta Directiva mediante la intervención de los Vocales de la misma, propone o formula mediante un informe las necesidades recolectadas de los Usuarios Externos, para que sean		

		elaboradas y aprobadas.
7	Responsables de las Unidades de la Institución	<b>FORMULAR LOS REQUERIMIENTOS DE LAS UNIDADES DE LA INSTITUCIÓN.-</b> Los Responsables de las Unidades de la Institución, proponen o formulan mediante <i>informes, los requerimientos</i> de las mismas para que sean elaboradas y aprobadas.
8	Junta Directiva	<b>ANALIZAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS-</b> En base a las necesidades y requerimientos propuestos, analiza las más importantes; luego solicita ayuda a la Responsable de la Unidad de Contabilidad para elaborar el presupuesto en base los ingresos recaudados hasta el momento.
9	Responsable de la Unidad de Contabilidad	<b>PRESENTAR INFORME DE INGRESOS.-</b> Presenta un <i>informe de los ingresos recaudados</i> en el año.
10	Junta Directiva	<b>ELABORAR EL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS.-</b> Con el informe de los ingresos listos para utilizarse presentados por la U. de Contabilidad, la Junta Directiva elabora el <i>presupuesto anual</i> .
11	Junta Directiva	<b>APROBAR Y ENTREGAR PROGRAMAS Y PROYECTOS.-</b> Después proceden a aprobar y firmar el <i>acta de aprobación del presupuesto anual</i> elaborada por la Secretaria de la Junta Directiva, y finalizan con la entrega de programas y proyectos con sus respectivos recursos económicos a las Unidades.
12	Responsables de las Unidades de la Institución	<b>RECIBIR PROGRAMAS Y PROYECTOS.-</b> Reciben los <i>programas y proyectos</i> con sus respectivos recursos económicos para posteriormente ejecutarlos.
13	Presidencia	<b>CERRAR LA REUNIÓN.-</b> Después de finalizada la aprobación, solicita una copia del acta de aprobación del presupuesto anual y procede a cerrar la reunión.
14	Presidencia	<b>ARCHIVAR EL DOCUMENTO.-</b> La Presidencia archiva en su oficina en orden cronológico la <i>copia del acta de aprobación del presupuesto anual</i> de la Institución.
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>

GRÁFICO N° 18

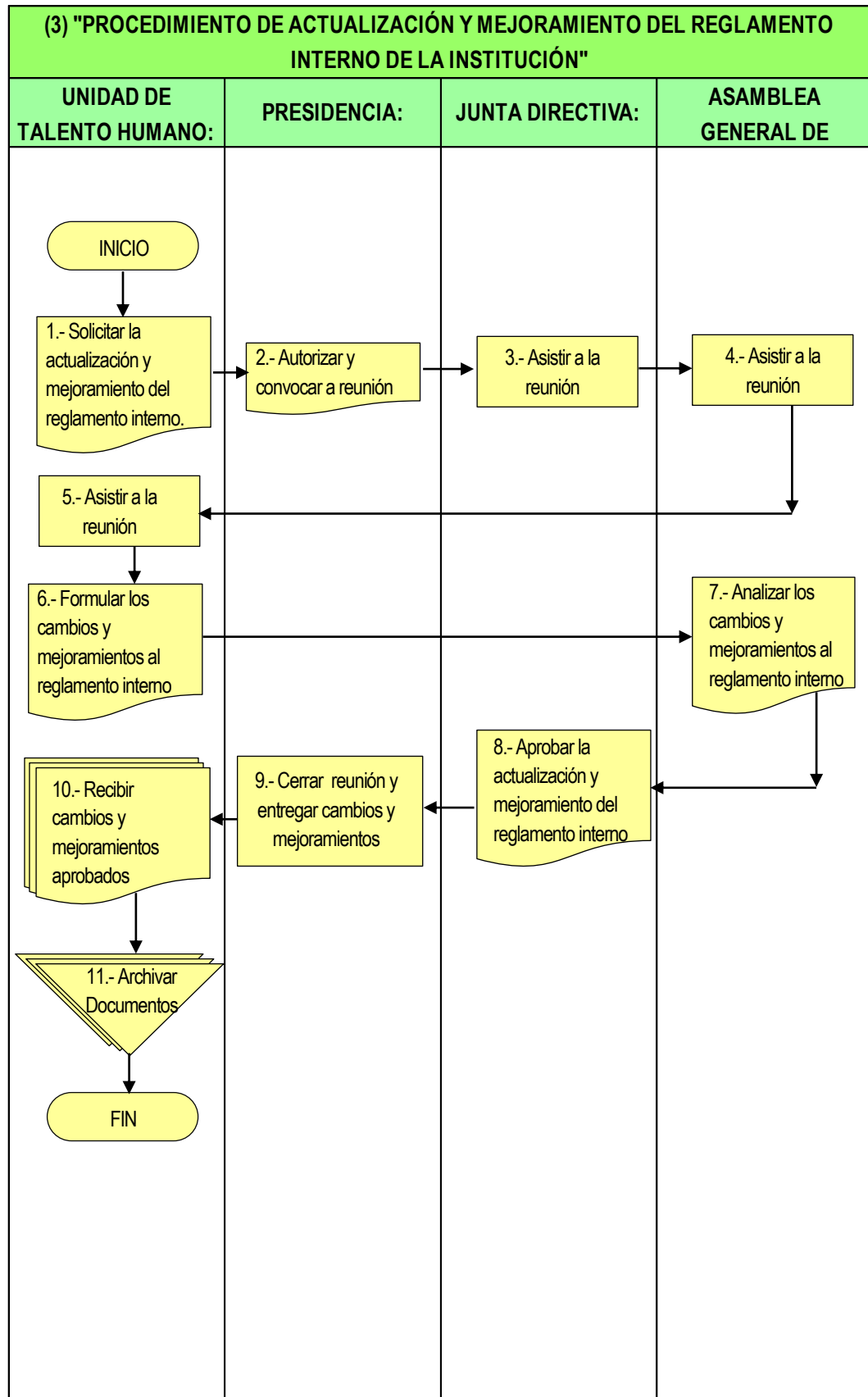


	"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"		CÓDIGO:	JAAPARCM-JD-TH-AMRI
			NÚMERO:	3
	"PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA INSTITUCIÓN"		FECHA:	16/06/2013
			PÁGINAS:	3
OBJETIVO:	Regular las obligaciones y prohibiciones a las que deben sujetarse los Usuarios internos y demás integrantes que conforman la Institución, en relación a sus labores, permanencia y vida en la misma; con la finalidad de mejorar el desempeño y sus relaciones laborales dentro del ambiente Institucional.			
ALCANCE:	Inicia la Unidad de Talento Humano con la elaboración de cambios y mejoramientos al Reglamento Interno de la Institución y finaliza la misma con la entrega de los mejoramientos a las respectivas Unidades.			
EJECUCIÓN:	Anual			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
Nº:	RESPONSABLES	ACTIVIDAD:		
1	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>SOLICITAR LA ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO.-</b> Elabora un informe con los respectivos cambios y mejoramientos a proponerse o formularse y además un <i>oficio en el que solicita la autorización</i> para efectuar la actualización y mejoramiento del reglamento interno de la Institución; mismo que lo envía a la Presidencia.		
2	Presidencia	<b>AUTORIZAR Y CONVOCAR A REUNIÓN.-</b> Recibe el oficio, lo revisa y autoriza la actualización y mejoramiento del reglamento interno de la institución; después elabora <i>convocatorias</i> y convoca a reunión a la Junta Directiva, a la Asamblea General de Usuarios y al Responsable de la Unidad de Talento Humano para efectuar dicha resolución.		
3	Junta Directiva	<b>ASISTIR A LA REUNIÓN.-</b> Después de leer la convocatoria respectiva, asisten a la reunión.		
4	Asamblea General de Usuarios	<b>ASISTIR A LA REUNIÓN.-</b> Después de leer la convocatoria respectiva, asisten a la reunión.		
5	Responsable de la U. Talento H.	<b>ASISTIR A LA REUNIÓN.-</b> Después de leer la convocatoria respectiva, asiste a la reunión.		

6	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>FORMULAR LOS CAMBIOS Y MEJORAMIENTOS AL REGLAMENTO INTERNO.-</b> Presenta y formula el <i>informe con los respectivos cambios y mejoramientos al reglamento interno</i> de la Institución, para que sea analizado, elaborado y aprobado por la Junta Directiva y la Asamblea General de Usuarios.
7	Asamblea General de Usuarios	<b>ANALIZAR LOS CAMBIOS Y MEJORAMIENTOS AL REGLAMENTO INTERNO.-</b> De la formulación presentada, seleccionan los cambios y mejoramientos más adecuados al desempeño Institucional mediante votación individual; ante esto la Secretaria de la Junta Directiva elabora un <i>acta con los cambios y mejoramientos seleccionados</i> .
8	Junta Directiva	<b>APROBAR LA ACTUALIZACIÓN Y MEJORAMIENTO DEL REGLAMENTO INTERNO.-</b> Con los cambios y mejoramientos seleccionados por la Asamblea General de Usuarios, procede a aprobar y firmar el <i>acta de selección de cambios y mejoramientos</i> .
9	Presidencia	<b>CERRAR LA REUNIÓN Y ENTREGAR LOS CAMBIOS Y MEJORAMIENTOS.-</b> Después de aprobada la actualización y mejoramiento, procede a entregar dicho documento al Responsable de la U. de Talento H. para que efectúe la aplicación.
10	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>RECIBIR LOS CAMBIOS Y MEJORAMIENTOS APROBADOS.-</b> Con la actualización y mejoramiento elabora y a entrega <i>copias de los informes</i> a los Responsables de las respectivas Unidades de la Institución sobre los respectivos <i>cambios y mejoramientos</i> a ejecutarse, para posteriormente controlarlos y evaluarlos para su buen cumplimiento.
11	Responsable de la Unidad de Talento Humano	<b>ARCHIVAR LOS DOCUMENTOS.-</b> El Responsable de la Unidad de Talento Humano archiva en su oficina en orden cronológico las copias de los <i>informes de cambios y mejoramientos aprobados</i> .
		<b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b>



**GRÁFICO N° 19**



### 3.9. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

#### 3.9.1. PLAN DE CUENTAS CONTABLE DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO

Contiene las cuentas contables que tienen relación directa con el desempeño de la Institución, mismas que se encuentran codificadas de acuerdo a las normas contables establecidas por el Ministerio de Finanzas; además, da a conocer el significado de los grupos, subgrupos, cuentas y subcuentas a los que corresponden.

El presente plan de cuentas contable, permitirá utilizar cuentas contables acordes a los requerimientos financieros de la Institución y contribuirá en la adecuada presentación de estados financieros.

	<b>"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"</b>		
	<b>"CATÁLOGO GENERAL DE CUENTAS CONTABLES DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO MAYO 2013"</b>		
<b>CÓDIGO:</b>	<b>MATRIZ DE CUENTAS</b>	<b>ASOCIACIÓN PRESUPUESTARIA</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVOS.-</b> Los activos están integrados por los bienes corporales e incorporeales de propiedad o dominio de la Junta, expresados en términos monetarios; están constituidos por los recursos Operacionales, las Inversiones Financieras, en Existencias, en Bienes de Larga Duración y en Proyectos y Programas en Ejecución.		
<b>11</b>	<b>OPERACIONALES.-</b> Incluye los activos de disposición inmediata y aquellos de fácil conversión a efectivo dentro del ejercicio fiscal de la Junta; están conformados por los recursos en Disponibilidades, Anticipos de Fondos y Cuentas por Cobrar.		
<b>111</b>	<b>Disponibilidades.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los recursos de fácil realización, incluye los fondos especiales destinados a fines específicos e inversiones de corto plazo no previstas en el Presupuesto, realizadas con excedentes temporales de caja.		
111.01	Cajas Recaudadoras		
111.02.02	Recursos de Autogestión		
<b>112</b>	<b>Anticipos de Fondos.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los recursos disponibles entregados por la Junta en calidad de anticipos, garantías, fondos a rendir cuentas, débitos indebidos sujetos a reclamo y egresos realizados por recuperar.		
112.03	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructura		
112.05	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios		
112.08	Anticipos del Impuesto a la Renta (Cr. Tributario) EE. PP.		
112.13	Fondos de Reposición		
112.13.01	Caja Chica Institucional		
112.81	Anticipos de Fondos por pagos al SRI		
112.90	Anticipos por Obligaciones con la Seguridad Social		

<b>113</b>	<b>Cuentas por Cobrar.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los recursos provenientes de derechos a la percepción de fondos, dentro del ejercicio fiscal de la Junta.		
		<b>Devengado</b>	<b>Cobrado</b>
113.11	Cuentas por Cobrar Impuestos	11	11
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones	13	13
113.14	Cuentas por Cobrar Venta de Bienes y Servicios	14	14
113.17	Cuentas por Cobrar Rentas de Inversiones y Multas	17	17
113.81	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado		
113.81.01	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado – Compras		
113.81.02	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado – Ventas		
<b>12</b>	<b>INVERSIONES FINANCIERAS.-</b> Incluye los activos que se mantienen como colocación de fondos, derechos o valores; están conformados por los recursos en Inversiones Temporales, Permanentes, en Préstamos y Anticipos, Deudores Financieros, Inversiones Diferidas e Inversiones no Recuperables de la Junta.		
<b>123</b>	<b>Inversiones en Préstamos y Anticipos.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los créditos, previstos en el Presupuesto de la Junta, otorgados a terceros, sujetos a recuperación o amortización, en las condiciones pactadas en los respectivos convenios, contratos o acuerdos.		
123.01.07	Préstamos al Sector Privado	87.02.07	27.02.07
<b>13</b>	<b>INVERSIONES PARA CONSUMO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN.-</b> Incluye los activos destinados a la formación de existencias para el consumo, transformación y comercialización de bienes y servicios, así como los costos asociados a los procesos productivos de la Junta.		
<b>132</b>	<b>Existencias para Producción.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los inventarios en bienes destinados a la producción de bienes y servicios de la Junta.		
132.01	Existencias de Materias Primas	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
132.01.02	Existencias de Productos Químicos e Industriales	63.10.02	
132.01.15	Existencias de Bienes Biológicos	63.10.15	
132.08	Existencias de Bienes de Uso y Consumo para Producción		
132.08.02	Existencias de Vestuario, Lencería y Prendas de Protección	63.08.02	
132.08.03	Existencias de Combustibles y Lubricantes	63.08.03	
132.08.04	Existencias de Materiales de Oficina	63.08.04	
132.08.05	Existencias de Materiales de Aseo	63.08.05	
132.08.06	Existencias de Herramientas	63.08.06	
132.08.11	Existencias de Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería, Carpintería y Señalización Vial	63.08.11	
132.08.13	Existencias de Repuestos y Accesorios	63.08.13	
<b>14</b>	<b>INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN.-</b> Incluye los activos en bienes muebles e inmuebles; están conformados por los recursos en Bienes de Administración y de Producción de la Junta.		
<b>141</b>	<b>Bienes de Administración.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los bienes muebles e inmuebles, destinados a actividades administrativas y operacionales de la Junta.		
141.01	Bienes Muebles	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
141.01.03	Mobiliarios	84.01.03	
141.01.05	Vehículos	84.01.05	
141.01.06	Herramientas	84.01.06	
141.01.07	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos	84.01.07	
141.03	Bienes Inmuebles		
141.03.01	Terrenos	84.02.01	

141.03.02	Edificios, Locales y Residencias	84.02.02	
141.05	Bienes Biológicos		
141.05.13	Bosques	84.05.13	
141.05.14	Acuáticos	84.05.14	
141.99.02	(-) Depreciación Acumulada de Edificios, Locales y Residencias		
141.99.03	(-) Depreciación Acumulada de Mobiliarios		
141.99.05	(-) Depreciación Acumulada de Vehículos		
141.99.07	(-) Depreciación Acumulada de Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos		
<b>142</b>	<b>Bienes de Producción.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los bienes muebles e inmuebles de la Junta destinados a actividades productivas.		
142.01	Bienes Muebles	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
142.01.04	Maquinarias y Equipos	84.01.04	
142.01.06	Herramientas	84.01.06	
142.01.11	Partes y Repuestos	84.01.11	
142.03	Bienes Inmuebles		
142.03.01	Terrenos	84.02.01	
142.03.02	Edificios, Locales y Residencias	84.02.02	
142.05	Bienes Biológicos		
142.05.13	Bosques	84.05.13	
142.05.14	Acuáticos	84.05.14	
142.99	(-) Depreciación Acumulada		
142.99.02	(-) Depreciación Acumulada de Edificios, Locales y Residencias		
142.99.04	(-) Depreciación Acumulada de Maquinarias y Equipos		
142.99.06	(-) Depreciación Acumulada de Herramientas		
142.99.11	(-) Depreciación Acumulada de Partes y Repuestos		
142.99.14	(-) Depreciación Acumulada de Acuáticos		
<b>2</b>	<b>PASIVOS.-</b> Los pasivos están integrados por las deudas u obligaciones directas asumidas por la Junta, con personas naturales o sociedades, con el compromiso de cancelarlas en la forma y condiciones pactadas o determinadas en las disposiciones legales; están constituidos por el financiamiento de terceros, provenientes de Deuda Flotante y Deuda Pública.		
<b>21</b>	<b>Deuda Flotante.-</b> Incluye los pasivos de la Junta a liquidar con los fondos operacionales dentro del ejercicio fiscal y la administración de fondos ajenos; está conformada por los Depósitos y Fondos de Terceros y las Cuentas por Pagar.		
<b>213</b>	<b>Cuentas por Pagar.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan las obligaciones de pago de la Junta, a cumplir dentro del ejercicio fiscal, provenientes de financiamientos de terceros.		
		<b>Pagado</b>	<b>Devengado</b>
213.51	Cuentas por Pagar Gastos en Personal	51	51
213.53	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios de Consumo	53	53
213.61	Cuentas por Pagar Gastos en Personal para Producción	61	61
213.63	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios para Producción	63	63
213.81	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado		
213.81.03	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Bienes - Proveedor 70%		
213.81.05	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Servicios - Proveedor 30%		
<b>6</b>	<b>PATRIMONIO.-</b> El patrimonio público es la participación de la Junta en el conjunto de recursos existentes; está constituido por el Patrimonio Acumulado, Ingresos y Gastos de Gestión.		

<b>61</b>	<b>PATRIMONIO ACUMULADO.-</b> Incluye la participación y responsabilidad de la Junta sobre los recursos acumulados por los aportes y excedentes de ejercicios fiscales; está conformado por el Patrimonio, Reservas, Resultados de Ejercicios y Disminución Patrimonial.		
<b>611</b>	<b>Patrimonio Público.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los aportes, aumentos o disminuciones del financiamiento propio de la Junta.		
611.07	Patrimonio Empresas Públicas		
<b>612</b>	<b>Reservas.-</b> Comprende las cuentas de la Junta que registran y controlan las acumulaciones en la participación de los excedentes distribuidos, de conformidad con las disposiciones legales o reglamentarias.		
612.01	Reservas Legales		
<b>618</b>	<b>Resultados de Ejercicios.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan los excedentes no distribuidos de la Junta.		
618.03	Resultado del Ejercicio Vigente		
<b>619</b>	<b>(-) Disminución Patrimonial.-</b> Comprende las cuentas que registran y controlan las posibles disminuciones en la participación patrimonial, por pérdidas o daños en la conformación de los recursos de la Junta, causados por servidores públicos, terceros ajenos al ente o por circunstancias fortuitas de fuerza mayor, cuya responsabilidad administrativa, civil o penal se encuentra pendiente de establecer.		
619.93	(-) Disminución de Existencias		
619.94	(-) Disminución de Bienes Larga Duración		
<b>62</b>	<b>INGRESOS DE GESTIÓN.-</b> Incluye los incrementos indirectos del financiamiento propio de la Junta, originados por ingresos provenientes de Impuestos, Aportes a la Seguridad Social, Tasas y Contribuciones, Venta de Bienes y Servicios, Rentas de Inversiones y Otros, Transferencias, Actualizaciones y Ajustes.		
<b>623</b>	<b>Tasas y Contribuciones.-</b> Comprende las cuentas que registran los aumentos indirectos del financiamiento propio de la Junta, provenientes de los gravámenes determinados en disposiciones legales por la prestación de bienes y servicios.		
623.01	Tasas Generales	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
623.01.08	Prestación de Servicios		13.01.08
623.01.20	Conexión y Reconexión del Servicio de Alcantarillado y Canalización		13.01.20
623.01.21	Conexión y Reconexión del Servicio de Agua Potable		13.01.21
<b>624</b>	<b>Venta de Bienes y Servicios.-</b> Comprende las cuentas que registran los aumentos indirectos del financiamiento propio de la Junta, provenientes de las transacciones originadas en la venta de bienes y servicios.		
624.03	Ventas no Industriales		
624.03.01	Agua Potable		14.03.01
624.03.03	Alcantarillado		14.03.03
<b>625</b>	<b>Rentas de Inversiones y Otros.-</b> Comprende las cuentas que registran los aumentos indirectos del financiamiento propio de la Junta, provenientes de la rentabilidad de inversiones y de conceptos no clasificados en los rubros anteriores.		
625.01	Rentas de Inversiones	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
625.01.01	Intereses por Depósitos a Plazo		17.01.01
<b>63</b>	<b>GASTOS DE GESTIÓN.-</b> Incluye las disminuciones indirectas del financiamiento propio de la Junta, originadas en gastos incurridos en Inversiones Públicas, Remuneraciones, Bienes y Servicios, Financieros, Impuestos, Transferencias, Costos de Ventas, Gastos Diferidos, Actualizaciones y Ajustes.		
<b>633</b>	<b>Remuneraciones.-</b> Comprende las cuentas que registran las disminuciones indirectas del financiamiento propio de la Junta, originadas por los salarios de los servidores y trabajadores del Estado.		
633.01	Remuneraciones Básicas	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>

633.01.01	Sueldos		
633.01.02	Salarios	51.01.02	
633.03	Remuneraciones Compensatorias		
633.03.06	Alimentación	51.03.06	
633.06	Aportes Patronales a la Seguridad Social		
633.06.01	Aporte Patronal	51.06.01	
633.06.02	Fondo de Reserva	51.06.02	
<b>634</b>	<b>Bienes y Servicios de Consumo.-</b> Comprende las cuentas que registran las disminuciones indirectas del financiamiento propio de la Junta, originadas en adquisiciones o usos de stock necesarios para el funcionamiento administrativo y operacional de los entes públicos; así como las adquisiciones de bienes muebles y semovientes de escaso valor.		
634.01	Servicios Básicos	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
634.01.01	Agua Potable	53.01.01	
634.01.04	Energía Eléctrica	53.01.04	
634.01.05	Telecomunicaciones	53.01.05	
634.04	Instalación, Mantenimiento y Reparaciones		
634.04.01	Gastos en Terrenos	53.04.01	
634.04.02	Gastos en Edificios, Locales, Residencias y Cableado Estructurado	53.04.02	
634.04.03	Gastos en Mobiliarios	53.04.03	
634.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos	53.04.04	
634.04.05	Gastos en Vehículos	53.04.05	
634.04.06	Gastos en Herramientas	53.04.06	
634.04.17	Gastos en Obras de Infraestructura	53.04.17	
634.04.99	Otros Gastos en Instalaciones, Mantenimientos y Reparaciones	53.04.99	
634.06	Contratación de Estudios e Investigaciones		
634.06.03	Servicios de Capacitación	53.06.03	
634.07	Gastos en Informática		
634.07.01	Desarrollo, Actualización, Asistencia Técnica y Soporte de Sistemas Informáticos	53.07.01	
634.07.04	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	53.07.04	
634.08	Bienes de Uso y Consumo Corriente		
634.08.02	Vestuario, Lencería y Prendas de Protección	53.08.02	
634.08.03	Combustibles y Lubricantes	53.08.03	
634.08.04	Materiales de Oficina	53.08.04	
634.08.05	Materiales de Aseo	53.08.05	
634.08.06	Herramientas	53.08.06	
634.08.07	Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	53.08.07	
634.08.11	Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería, Carpintería y Señalización Vial	53.08.11	
634.08.12	Materiales Didácticos	53.08.12	
634.08.13	Repuestos y Accesorios	53.08.13	
<b>635</b>	<b>Gastos Financieros y Otros.-</b> Comprende las cuentas que registran las disminuciones indirectas del financiamiento propio de la Junta, por el pago intereses de la deuda, tributos, seguros, comisiones y otras operaciones de igual naturaleza.		
635.01	Impuestos, Tasas y Contribuciones	<b>DÉBITOS:</b>	<b>CRÉDITOS:</b>
635.01.01	Impuesto al Valor Agregado	57.01.01	

<b>638</b>	<b>Costo de Ventas y Otros.-</b> Comprende las cuentas que registran las disminuciones indirectas del financiamiento propio de la Junta, originadas en los costos de ventas de bienes y servicios; así como las depreciaciones, amortizaciones y otros ajustes económicos.		
638.03	Costo de ventas de no industriales		
638.51	Depreciación Bienes de Administración		

FUENTE: (FINANZAS.GOB.EC)



ELABORADO POR: El autor

### 3.9.2. MODELO DE ESTADOS FINANCIEROS A APLICARSE EN LA INSTITUCIÓN

Proporcionarán información veraz sobre la situación económica y financiera de la Institución, además, permitirán examinar con claridad los resultados financieros generados dentro de un determinado período económico. Los presentes modelos, son establecidos por el Ministerio de Finanzas de nuestro país, para la Instituciones que corresponden al sector público no financiero.

#### ESTADO DE RESULTADOS

Permite conocer la situación económica de la Institución, después de analizar los ingresos generados y los gastos incurridos dentro de un determinado período económico.

	<b>"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"</b>  <b>ESTADO DE RESULTADOS</b> <b>Del 1 al 31 de Mayo del 2013</b>	
<b>CÓDIGO:</b>	<b>CONCEPTO:</b>	<b>CONSOLIDADO:</b>
	<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>7956</b>
<b>624</b>	<b>Venta de Bienes y Servicios</b>	<b>8580</b>
624.03	Ventas no Industriales	8580
624.03.01	Agua Potable (520 Usuarios Ext.*15,00 USD (60 m3, c/u a 0,25))	7800
624.03.03	Alcantarillado (520 Usuarios Ext.*1,50 USD)	780
<b>638</b>	<b>(-) Costo de Ventas</b>	<b>-624</b>
638.03	Costo de Ventas de no Industriales (520 Us. Ext * 60 m3 * 0,02 ctvs.)	-624
	<b>RESULTADO DE OPERACIÓN</b>	<b>-3934,66</b>



<b>623</b>	<b>Tasas y Contribuciones</b>	<b>225</b>
623.01	Tasas Generales	<b>225</b>
623.01.08	Prestación de Servicios (Mantenim. AP. y Alcant. (1,50 *50 Us. E.))	75
623.01.20	Conexión y Reconexión del Servicio de Alcantarillado y Canalización (1,50*50 Us. E.)	75
623.01.21	Conexión y Reconexión del Servicio de Agua P. (1,50*50 Us. E.)	75
<b>633</b>	<b>(-) Gastos en Remuneraciones</b>	<b>-3119,66</b>
633.01	Remuneraciones Básicas	<b>-2544</b>
633.01.01	Sueldos (12*159 (medio sueldo por servicio temporal))	-1908
633.01.02	Salarios (2*318)	-636
633.03	Remuneraciones Compensatorias	<b>-80</b>
633.03.06	Alimentación (2(Alcant y Agua P.)*20 días* 2,00 USD)	-80
633.06	Aportes Patronales a la Seguridad Social	<b>-495,66</b>
633.06.01	Aporte Patronal (11,15% mensual * 14 empleados (2544))	-283,66
633.06.02	Fondo de Reserva (12ava. Parte del año) (((12*159)+(2*318))/12)	-212
<b>634</b>	<b>(-) Gastos en Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>-994</b>
634.01	Servicios Básicos	<b>-45</b>
634.01.01	Agua Potable	-15
634.01.04	Energía Eléctrica	-15
634.01.05	Telecomunicaciones	-15
634.04	Instalación, Mantenimiento y Reparaciones	<b>-400</b>
634.04.01	Gastos en Terrenos (mantenimiento de cercas)	-50
634.04.02	Gastos en Edificios, Locales, Residencias y Cableado Estructurado	-50
634.04.03	Gastos en Mobiliarios (barniz)	-50
634.04.04	Gastos en Maquinarias y Equipos (motosierra)	-50
634.04.05	Gastos en Vehículos (moto)	-50
634.04.06	Gastos en Herramientas	-50
634.04.17	Gastos en Obras de Infraestructura (reconstrucciones)	-100
634.06	Contratación de Estudios e Investigaciones	<b>-200</b>
634.06.03	Servicios de Capacitación (a Usuarios Internos y Externos)	-200
634.07	Gastos en Informática	<b>-100</b>
634.07.01	Desarrollo, Actualización, Asistencia Técnica y Soporte de Sistemas Informáticos	-50
634.07.04	Mantenimiento y Reparación de Equipos y Sistemas Informáticos	-50
634.08	Bienes de Uso y Consumo Corriente	<b>-249</b>
634.08.02	Vestuario, Lencería y Prendas de Protección (2*30)	-60
634.08.03	Combustibles y Lubricantes	-40
634.08.04	Materiales de Oficina	-12
634.08.05	Materiales de Aseo	-10
634.08.06	Herramientas	-20
634.08.07	Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	-15
634.08.11	Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería, Carpintería y Señalización Vial	-35
634.08.12	Materiales Didácticos	-12
634.08.13	Repuestos y Accesorios	-45
<b>635</b>	<b>(-) Gastos Financieros y Otros</b>	<b>-46</b>
635.01	Impuestos, Tasas y Contribuciones	<b>-46</b>
635.01.01	Impuesto al Valor Agregado	-46
	<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>83,33</b>
<b>625</b>	<b>Rentas de Inversiones y Otros</b>	<b>83,33</b>
625.01	Rentas de Inversiones	<b>83,33</b>



625.01.01	Intereses por Depósitos a Plazo (20.000 al 5% anual)	83,33
	<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>	<b>-400</b>
<b>638</b>	<b>(-) Depreciaciones, Amortizaciones y Otros</b>	<b>-400</b>
638.51	Depreciación Bienes de Administración (estimado por falta de inf.)	-400
	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>3704,67</b>

FUENTE: (FINANZAS.GOB.EC)

ELABORADO POR: El autor

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

Ayudará a conocer la situación financiera de la Institución, después de analizar sus derechos y obligaciones dentro de un determinado período económico.

	<p align="center"><b>"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO- MONTEVERDE"</b></p> <p align="center"><b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> Del 1 al 31 de Mayo del 2013</p>	
<b>CÓDIGO:</b>	<b>CONCEPTO:</b>	<b>CONSOLIDADO:</b>
	<b>ACTIVOS</b>	
	<b>CORRIENTE</b>	
<b>111</b>	<b>Disponibilidades</b>	
111.01	Cajas Recaudadoras	
111.02.02	Recursos de Autogestión	
<b>112</b>	<b>Anticipos de Fondos</b>	
112.03	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructura	
112.05	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios	
112.08	Anticipos del Impuesto a la Renta (Cr. Tributario) EE. PP.	
112.13	Fondos de Reposición	
112.13.01	Caja Chica Institucional	
112.81	Anticipos de Fondos por pagos al SRI	
112.90	Anticipos por Obligaciones con la Seguridad Social	
<b>113</b>	<b>Cuentas por Cobrar</b>	
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones	
113.14	Cuentas por Cobrar Venta de Bienes y Servicios	
113.81	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado	
113.81.01	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado - Compras	
113.81.02	Cuentas por Cobrar Impuesto al Valor Agregado – Ventas	
<b>132</b>	<b>Existencias para Producción</b>	
132.01	Existencias de Materias Primas	
132.01.02	Existencias de Productos Químicos e Industriales	
132.01.15	Existencias de Bienes Biológicos	
132.08	Existencias de Bienes de Uso y Consumo para Producción	
132.08.02	Existencias de Vestuario, Lencería y Prendas de Protección	
132.08.03	Existencias de Combustibles y Lubricantes	

132.08.04	Existencias de Materiales de Oficina	
132.08.05	Existencias de Materiales de Aseo	
132.08.06	Existencias de Herramientas	
132.08.11	Existencias de Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería, Carpintería y Señalización Vial	
132.08.13	Existencias de Repuestos y Accesorios	
	<b>LARGO PLAZO</b>	
<b>123</b>	<b>Inversiones en Préstamos</b>	
123.01.07	Préstamos al Sector Privado	
	<b>FIJO</b>	
<b>141</b>	<b>Bienes de Administración</b>	
141.01	Bienes Muebles	
141.01.03	Mobiliarios	
141.01.05	Vehículos	
141.01.06	Herramientas	
141.01.07	Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos	
141.03	Bienes Inmuebles	
141.03.01	Terrenos	
141.03.02	Edificios, Locales y Residencias	
141.05	Bienes Biológicos	
141.05.13	Bosques	
141.05.14	Acuáticos	
<b>141.99</b>	<b>(-) Depreciación Acumulada</b>	
141.99.02	(-) Depreciación Acumulada de Edificios, Locales y Residencias	
141.99.03	(-) Depreciación Acumulada de Mobiliarios	
141.99.05	(-) Depreciación Acumulada de Vehículos	
141.99.07	(-) Depreciación Acumulada de Equipos, Sistemas y Paquetes Informáticos	
<b>142</b>	<b>Bienes de Producción</b>	
142.01	Bienes Muebles	
142.01.04	Maquinarias y Equipos	
142.01.06	Herramientas	
142.01.11	Partes y Repuestos	
142.03	Bienes Inmuebles	
142.03.01	Terrenos	
142.03.02	Edificios, Locales y Residencias	
142.05	Bienes Biológicos	
142.05.13	Bosques	
142.05.14	Acuáticos	
<b>142.99</b>	<b>(-) Depreciación Acumulada</b>	
142.99.02	(-) Depreciación Acumulada de Edificios, Locales y Residencias	
142.99.04	(-) Depreciación Acumulada de Maquinarias y Equipos	
142.99.06	(-) Depreciación Acumulada de Herramientas	
142.99.11	(-) Depreciación Acumulada de Partes y Repuestos	
142.99.14	(-) Depreciación Acumulada de Acuáticos	
	<b>PASIVO</b>	
	<b>CORRIENTE</b>	
<b>213</b>	<b>Cuentas por Pagar</b>	
213.51	Cuentas por Pagar Gastos en Personal	
213.53	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios de Consumo	
213.56	Cuentas por Pagar Gastos Financieros	



213.61	Cuentas por Pagar Gastos en Personal para Producción	
213.63	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios para Producción	
213.81	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado	
213.81.03	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Bienes - Proveedor 70%	
213.81.05	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Servicios - Proveedor 30%	
	<b>PATRIMONIO</b>	
<b>611</b>	<b>Patrimonio Público</b>	
611.07	Patrimonio Empresas Públicas	
<b>612</b>	<b>Reservas</b>	
612.01	Reservas Legales	
<b>619</b>	<b>(-) Disminución Patrimonial</b>	
619.93	(-) Disminución de Existencias	
619.94	(-) Disminución de Bienes Larga Duración	
<b>618.03</b>	<b>Resultado del Ejercicio Vigente</b>	
	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	
	<b>TOTAL</b>	

FUENTE: (FINANZAS.GOB.EC)

ELABORADO POR: El autor

## ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

Permitirá evaluar con mayor precisión la liquidez o solvencia de la Institución dentro de un determinado período económico, además, ayudará a medir la habilidad del nivel ejecutivo para recaudar y usar el efectivo.

	<p align="center"><b>"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO- MONTEVERDE"</b></p> <p align="center"><b>ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO</b> <b>Del 1 al 31 de Mayo del 2013</b></p>	
<b>CÓDIGO:</b>	<b>CONCEPTO:</b>	<b>CONSOLIDADO:</b>
	<b>FUENTES CORRIENTES</b>	
113.11	Cuentas por Cobrar Impuestos	
113.13	Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones	
113.14	Cuentas por Cobrar Venta de Bienes y Servicios	
	<b>USOS CORRIENTES</b>	
213.51	Cuentas por Pagar Gastos en Personal	
213.53	Cuentas por Pagar Bienes y Servicios de Consumo	
	<b>SUPERÁVIT O DÉFICIT CORRIENTE</b>	

	<b>SUPERÁVIT O DÉFICIT BRUTO</b>	
<b>APLICACIÓN DEL SUPERÁVIT O FINANCIAMIENTO DEL DÉFICIT</b>		
	<b>FLUJOS NO PRESUPUESTARIOS</b>	
213.81	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado	
213.81.03	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Bienes - Proveedor 70%	
213.81.05	Cuentas por Pagar Impuesto al Valor Agregado Servicios - Proveedor 30%	
	<b>FLUJOS NETOS</b>	
	<b>VARIACIONES NO PRESUPUESTARIAS</b>	
111	De Disponibilidades (SI – SF)	
111.01	Cajas Recaudadoras	
111.02.02	Recursos de Autogestión	
112	Anticipos de Fondos (SI – SF)	
112.03	Anticipos a Contratistas de Obras de Infraestructura	
112.05	Anticipos a Proveedores de Bienes y/o Servicios	
112.08	Anticipos del Impuesto a la Renta (Cr. Tributario) EE. PP.	
112.13	Fondos de Reposición	
112.13.01	Caja Chica Institucional	
112.21	Egresos Realizados por Recuperar (IESS)	
112.22	Egresos Realizados por Recuperar (Pagos efectuados al SRI)	
112.81	Anticipos de Fondos por pagos al SRI	
112.90	Anticipos por Obligaciones con la Seguridad Social	
	<b>VARIACIONES NETAS</b>	
	<b>SUPERÁVIT O DÉFICIT BRUTO</b>	

(SI – SF) = Saldo inicial, menos saldo final



(SF – SI) = Saldo final, menos saldo inicial

**FUENTE:** (FINANZAS.GOB.EC)

**ELABORADO POR:** El autor

## ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Permitirá proyectar en forma cuantitativa, los recursos económicos que generará y necesitará la Institución para cumplir con eficacia sus objetivos; ayudará a evaluar con mayor precisión la ejecución de ingresos y gastos.


	<p align="center"><b>"JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO- MONTEVERDE"</b></p> <p align="center"><b>ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA</b> Del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2013</p>				
<b>CÓDIGO</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>CODIFICADO</b>	<b>DEVENGADO</b>	<b>DIFERENCIAS</b>	
	<b>INGRESOS CORRIENTES</b>				
11	CxC Impuestos				
13	CxC Tasas y Contribuciones				
14	CxC Venta de Bienes y Servicios				
17	CxC Rentas de Inversiones y Multas				
	<b>GASTOS CORRIENTES</b>				
51	CxP Gastos en Personal				
53	CxP Bienes y Servicios de Consumo				
	<b>SUPERÁVIT O DÉFICIT CORRIENTE</b>				
	<b>GASTOS DE PRODUCCIÓN</b>				
61	CxP Gastos en Personal para Producción				
63	CxP Bienes y Servicios para Producción				
	<b>SUPERÁVIT O DÉFICIT PRESUPUESTARIO</b>				

FUENTE: (FINANZAS.GOB.EC)

ELABORADO POR: El autor

### 3.10. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS UNIDADES DE LA INSTITUCIÓN

Permitirán garantizar el buen desempeño profesional y asegurarán la transparencia y eficacia en la prestación de los servicios que efectúa el Talento Humano de las unidades de la Institución.

	<p><b>"NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO- MONTEVERDE"</b></p>
<p><b>(1) " DE LA UNIDAD DE BODEGA"</b></p>	
<p><b>BASE LEGAL:</b> Normativa de Contabilidad Gubernamental (NCG) y Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).</p>	

- Codificar adecuadamente las existencias de suministros, para lograr una fácil identificación, organización y protección de las mismas (NCI-CGE N° 406-06).
- Controlar las adquisiciones de existencias y sus disminuciones, mediante el método de control de inventarios permanente o perpetuo, con la emisión y legalización de documentos de ingresos y egreso (NCG N° 3.2.4.4.).
- Hacer llegar periódicamente a la unidad contable, para la valoración, actualización y conciliación contable respectiva, la documentación relativa a los movimientos de ingreso y egreso de existencias (NCG N° 3.2.4.4.).
- Efectuar tomas físicas del inventario, por lo menos una vez al año a efecto de establecer correspondencia con las cifras contables, (NCG N° 3.2.4.4.).

## **(2) "DE LA UNIDAD DE ACTIVOS FIJOS"**

**BASE LEGAL:** Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).

- Codificar adecuadamente los bienes de larga duración, para lograr una fácil identificación, organización y protección de los mismos (NCI-CGE N° 406-06).
- Todos los bienes de larga duración llevarán impreso el código correspondiente en una parte visible, permitiendo su fácil identificación (NCI-CGE N° 406-06).
- Utilizar los bienes de larga duración únicamente en las labores institucionales y por ningún motivo para fines personales, políticos, electorales, religiosos u otras actividades particulares (NCI-CGE N° 406-08).
- Efectuar constataciones físicas de los bienes de larga duración por lo menos una vez al año (NCI-CGE N° 406-10).
- Dar de baja de manera oportuna, los bienes que por diversas causas han perdido utilidad para la entidad o hayan sido motivo de pérdida, robo o hurto (NCI-CGE N° 406-11).
- Velar en forma constante por el mantenimiento preventivo y correctivo de

los bienes de larga duración, a fin de conservar su estado óptimo de funcionamiento y prolongar su vida útil (NCI-CGE N° 406-13).
<b>(3) "DE LA UNIDAD DE ADQUISICIÓN"</b>
<b>BASE LEGAL:</b> Normativa de Contabilidad Gubernamental (NCG).
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorar al precio de compra las adquisiciones de existencias realizadas por la Institución, incluyendo los derechos de importación, fletes, seguros, impuestos no reembolsables y cualquier otro valor necesario para que el bien esté en condiciones de consumo, transformación, venta o utilización (NCG N° 3.2.4.2.).</li> <li>- Deducir del costo de adquisición los descuentos o rebajas comerciales, de las adquisiciones efectuadas por la Institución (NCG N° 3.2.4.2.).</li> </ul>
<b>(4) "DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO"</b>
<b>BASE LEGAL:</b> Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) y Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formular el plan de capacitación, mismo que responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará relacionado con el puesto que desempeñan (NCI-CGE N° 407-06).</li> <li>- Establecer procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo (NCI-CGE N° 407-09).</li> <li>- Actualizar y clasificar los expedientes de las servidoras y servidores de la Institución (NCI-CGE N° 407-10).</li> <li>- Administrar el Talento Humano con la finalidad de fomentar un ambiente ético, desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias dentro de la Institución (NCI-CGE N° 200-03 párrafo 3).</li> <li>- Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia (Lit. "a" del Art. 52 de la LOSEP).</li> <li>- Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano (Lit. "b" del Art. 52 de la LOSEP).</li> </ul>

- Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales (Lit. "c" del Art. 52 de la LOSEP).
- Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos (Lit. "j" del Art. 52 de la LOSEP).
- Gestionar anualmente la capacitación de las y los servidores de la Institución (Lit. "p" del Art. 52 de la LOSEP).

#### (5) "DE LA UNIDAD DE RECAUDACIÓN"

**BASE LEGAL:** Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).

- Responsabilizarse junto con la Presidencia de la determinación y recaudación de los ingresos de la Institución (NCI-CGE N° 403-01).
- Recaudar los recursos públicos de manera directa, mismos que pueden provenir de la venta de servicios, tasas, contribuciones, derechos, multas u otros; los cuales se utilizarán como ingresos de autogestión (NCI-CGE N° 403-01).
- Otorgar un comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado, cuando reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos (NCI-CGE N° 403-02).
- Preparar mensualmente, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados (NCI-CGE N° 403-02).

#### (6) "DE LA UNIDAD DE TESORERÍA"

**BASE LEGAL:** Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).

- Revisar, depositar en forma completa e intacta y registrar en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras a nombre de la entidad, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente (NCI-CGE N° 403-01).
- Responsabilizarse junto con la Presidencia de la adopción de medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras



<p>permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para su depósito posterior (NCI-CGE N° 403-05).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Justificar y comprobar con los documentos auténticos respectivos, los pagos efectuados por la Institución (NCI-CGE N° 403-08).</li> </ul>
<p align="center"><b>(7) "DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD"</b></p>
<p><b>BASE LEGAL:</b> Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registrar todos los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios o que constituyan obligaciones a entregar recursos monetarios, y producirá información financiera sistematizada y confiable mediante estados financieros verificables, reales, oportunos y razonables bajo criterios técnicos soportados en principios y normas que son obligatorias para los profesionales contables (NCI-CGE N° 405-01).</li> <li>- Proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de la Institución (NCI-CGE N° 405-03).</li> <li>- Respalidar todas las operaciones financieras con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad de las mismas (NCI-CGE N° 405-04).</li> <li>- Efectuar arqueos sorpresivos al efectivo y valores, mismos que se contarán en presencia del servidor responsable de su custodia, y se obtendrá su firma como prueba que el arqueo se realizó en su presencia y que el efectivo y valores le fueron devueltos en su totalidad (NCI-CGE N° 405-09).</li> </ul>
<p align="center"><b>(8) "DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE"</b></p>
<p><b>BASE LEGAL:</b> Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestar el servicio de mantenimiento a los bienes y obras públicas a su cargo, con el fin de que éstas operen en forma óptima durante su vida útil y puedan obtenerse los beneficios esperados (NCI-CGE N° 408-32).</li> </ul>
<p align="center"><b>(9) "DE LA UNIDAD DE ALCANTARILLADO"</b></p>
<p><b>BASE LEGAL:</b> Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).</p>

- Prestar el servicio de mantenimiento a los bienes y obras públicas a su cargo, con el fin de que éstas operen en forma óptima durante su vida útil y puedan obtenerse los beneficios esperados (NCI-CGE N° 408-32).

#### (10) "DE LA PRESIDENCIA"

**BASE LEGAL:** Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA) - Decreto de Ley N° 3327, del Registro Oficial N° 802 y Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).

- Crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procedimientos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes (NCI-CGE N° 200-04).

- Asignar a los responsables de las Unidades de la Institución, el diseño de controles para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base a disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales que regulen las actividades del presupuesto y permitan alcanzar los resultados previstos (NCI-CGE N° 402-01).

- Representar jurídicamente a la Junta y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actas, convenios y contratos (Lit. "a" del Art. 13 de la Ley de JAAPA).

- Presidir sesiones (Lit. "b" del Art. 13 de la Ley de JAAPA).

- Dirigir y controlar la administración de los servicios, de acuerdo a la asesoría técnica del MIDUVI (Lit. "e" del Art. 13 de la Ley de JAAPA).

#### (11) "DE LA JUNTA DIRECTIVA"

**BASE LEGAL:** Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA) - Decreto de Ley N° 3327, del Registro Oficial N° 802.

- Responsabilizarse de la buena marcha administrativa y técnica del servicio (N° 5 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).


- Fomentar la utilización adecuada del servicio, controlando periódicamente los desperdicios (N° 6 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).

- Firmar convenios para la construcción, reparación, administración,

<p>operación y mantenimiento del abastecimiento de agua potable y el servicio de alcantarillado (N° 1 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar las sanciones a que se hagan acreedores los usuarios, por infracciones que cometan a esta ley, o a su Reglamento (N° 7 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Cumplir y hacer cumplir esta ley, su reglamento y las normas que establezca el MIDUVI en lo relativo a la administración, operación y mantenimiento de los servicios (N° 10 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Aprobar las tarifas de acuerdo con la asesoría técnica del MIDUVI para ponerlas en vigencia (Lit. "b" del Art. 12 de la Ley de JAAPA).</li> </ul>
<p><b>(12) "DE LA ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS"</b></p>
<p><b>BASE LEGAL:</b> Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA) - Decreto de Ley N° 3327, del Registro Oficial N° 802.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener las instalaciones de agua potable y alcantarillado en perfectas condiciones (Art. 28 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Evitar comercializar el agua de la conexión domiciliaria (Art. 32 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Evitar realizar conexiones de agua potable clandestinas o sin la respectiva autorización de la Institución (Art. 33 de la Ley de JAAPA).</li> </ul>

### 3.11. POLÍTICAS DE LAS UNIDADES DE LA INSTITUCIÓN

Permitirán garantizar el buen desempeño del Talento Humano de las unidades de la Institución y asegurarán la adecuada prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado al Usuario Externo. Las mismas ayudarán a cumplir la visión y misión institucional.


	<p align="center"><b>"POLÍTICAS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"</b></p>
<p align="center"><b>(1) "DE LA UNIDAD DE BODEGA"</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizará la recepción física de los bienes adquiridos, y verificará con el responsable de la unidad de adquisición la cantidad, calidad, propiedad y conformidad de los bienes recibidos, con las condiciones y especificaciones técnicas</li> <li>- Efectuará y controlará los stocks máximos y mínimos por producto</li> <li>- Custodiará y conservará en forma adecuada los inventarios físicos de la bodega de la Institución.</li> </ul>	
<p align="center"><b>(2) "DE LA UNIDAD DE ACTIVOS FIJOS"</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los bienes de larga duración llevarán impreso el código correspondiente y el logotipo Institucional en una parte visible, permitiendo su fácil identificación.</li> <li>- Efectuará la verificación, recepción, codificación y almacenamiento temporal de los activos fijos de larga duración (mayor a un año) adquiridos por la Institución.</li> <li>- Informará semestralmente a los Miembros de la Junta Directiva, la existencia de bienes en mal estado o fuera de uso.</li> </ul>	
<p align="center"><b>(3) "DE LA UNIDAD DE ADQUISICIÓN"</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuará las adquisiciones en base a la planificación realizada por la Junta Directiva, y acorde al presupuesto anual establecido.</li> <li>- Actualizará el registro de los precios y otras características de los bienes y servicios adquiridos por la institución</li> <li>- Solicitará varias proformas de los productos o servicios a adquirir, para tomar la mejor decisión económica, ambiental y social.</li> </ul>	
<p align="center"><b>(4) "DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO"</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sancionará a los Servidores y a las Servidoras que incumplan sus obligaciones Institucionales.</li> <li>- Controlará la asistencia del personal en forma permanente.</li> </ul>	

<b>(5) "DE LA UNIDAD DE RECAUDACIÓN"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Archivaré cronológicamente las copias de los comprobantes emitidos por los servicios de agua potable y alcantarillado.</li> <li>- Otorgaré un comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado, cuando reciba recursos financieros, mismo que deberá contener el logotipo institucional.</li> </ul>
<b>(6) "DE LA UNIDAD DE TESORERÍA"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Depositaré los ingresos recaudados, máximo en un plazo de 2 días.</li> <li>- Implementaré medidas de protección para los recursos recaudados.</li> </ul>
<b>(7) "DE LA UNIDAD DE CONTABILIDAD"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservaré los documentos de respaldo por 7 años.</li> <li>- Efectuaré el desempeño de sus actividades en base a las NIIF u otras normas relacionadas con su actividad.</li> </ul>
<b>(8) "DE LA UNIDAD DE AGUA POTABLE"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Custodiaré la infraestructura del sistema de agua potable, herramientas y materiales utilizados en la misma.</li> <li>- Vigilaré por el cumplimiento responsable de normas de la calidad del agua.</li> </ul>
<b>(9) "DE LA UNIDAD DE ALCANTARILLADO"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderé oportunamente las solicitudes, reclamos o sugerencias de usuarios internos y externos, relacionadas con el sistema de alcantarillado.</li> <li>- Custodiaré la infraestructura del sistema de alcantarillado, herramientas y materiales utilizados en la misma.</li> </ul>
<b>(10) "DE LA PRESIDENCIA"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ordenaré la ejecución de actividades con alta responsabilidad y compromiso social.</li> <li>- Asistirá responsablemente a todas las sesiones de la Junta Directiva y la Asamblea General de Usuarios.</li> </ul>
<b>(11) "DE LA JUNTA DIRECTIVA"</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomentarán la utilización adecuada de los servicios de agua potable y alcantarillado.</li> </ul>

<b>(12) "DE LA ASAMBLEA GENERAL DE USUARIOS"</b>
- Velarán por la toma de decisiones altamente transparente y responsable con la Institución.

### 3.12. CÓDIGO DE ÉTICA DEL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN

Contribuirá con el mejoramiento continuo del Talento Humano de la Institución, al igual que guiará su buen comportamiento; con la finalidad de efectuar un desempeño de funciones con eficiencia, eficacia y transparencia; para de esta manera brindar servicios de calidad a sus Usuarios Externos.

	<b>"CÓDIGO DE ÉTICA DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE"</b>
<b>INTRODUCCIÓN:</b> <p>Con el propósito de facilitar la consecución de los objetivos de nuestra misión y visión Institucionales, se ha considerado importante la implementación de un Código de Ética, mismo que constituye una herramienta que motiva, fomenta y crea un buen ambiente laboral mediante el mejoramiento continuo del comportamiento del Talento Humano que integra nuestra Institución.</p>	
<b>OBJETIVO:</b> <p>Conseguir el mejoramiento continuo del Talento Humano de la Institución, al igual que guiar su buen comportamiento; con la finalidad de efectuar un desempeño de funciones con eficiencia, eficacia y transparencia; para de esta manera brindar servicios de calidad a nuestros Usuarios Externos.</p>	
<b>RESPONSABLES:</b> <p>La presidencia y todas las servidoras y servidores de las unidades y niveles que conforman la Institución.</p>	

**ALCANCE:**

El presente documento es aplicable en forma obligatoria a todo el Talento Humano de las Unidades de la Institución.

**PRESENTACIÓN:**

Como un solo equipo de trabajo Institucional, nuestra Institución ha establecido medidas de comportamiento humano para el desempeño de funciones dentro de un buen ambiente laboral. El presente código de ética, es una herramienta desarrollada en base a principios y valores que permitirán orientar las acciones del Talento Humano de nuestra Institución, hacia la consecución eficaz de nuestra misión y visión.

El presente documento es un instrumento de consulta continua, al cual deben acceder con libertad todos Usuarios Internos de la Institución, con la finalidad de desarrollar sus funciones dentro de un buen ambiente laboral.

**"DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA"**

**1) ÁMBITO DE APLICACIÓN.-** Los valores, principios, deberes y conflictos de interés del presente documento, se deben aplicar al Talento Humano de la Institución.

**2) TALENTO HUMANO RESPONSABLE DE APLICAR EL CÓDIGO DE ÉTICA.-**El Talento Humano responsable de conocer y aplicar el actual documento, está conformado por: los Miembros de la Junta Directiva, la Presidencia, la Asesoría Externa y las Unidades de: Adquisición, Activos Fijos, Bodega, Talento Humano, Recaudación, Tesorería, Contabilidad, Agua Potable y Alcantarillado.

**"DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES"**

La Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, impulsa el mejoramiento de sus relaciones dentro y fuera de la misma, tanto con proveedores, entidades relacionadas y sus usuarios internos y externos. La misma fomenta la ética y reconoce los esfuerzos realizados para conseguir los objetivos institucionales; para lo cual establece los siguientes principios y valores corporativos que guiarán sus acciones:

## PRINCIPIOS:

**COMPROMISO SOCIAL.-** Nuestra institución, se compromete a satisfacer en un 89% las necesidades de nuestros usuarios; nuestra palabra de compromiso, es la máxima garantía que les brindamos.

**COMPROMISO AMBIENTAL.-** Estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente, para la supervivencia de nuestras futuras generaciones; lo hacemos mediante el consumo racional del agua y la reforestación de las cuentas hidrográficas.

**DEMOCRACIA.-** Las decisiones que tomamos, las seleccionamos y aprobamos con el consentimiento de quienes conformamos la Institución; existe respeto y libertad en nuestras ideas.

**ÉTICIDAD.-** El desempeño de nuestra institución, se desarrolla en base a valores éticos como: la honestidad, el respeto, la responsabilidad y la transparencia primordialmente.

**HUMANISMO.-** Somos una institución que apoya el cumplimiento de los derechos de los humanos, entre estos está el derecho a una vida digna, el cual lo logramos brindando nuestros servicios, mismos que son indispensables para el buen desempeño del ser humano.

**COOPERATIVIDAD.-** Incentivamos a todo el personal que forma parte de nuestra institución, a lograr una buena coordinación y apoyo mutuo, con la finalidad de desempeñar actividades, que nos permitan conseguir eficazmente nuestros propósitos planteados.

**APRENDIZAJE.-** Somos una institución que tiene mucho interés en adquirir nuevos conocimientos, y para lograrlo, realizamos capacitaciones frecuentemente sobre nuestros temas de interés.

**CALIDAD.-** Se encuentra en todos los aspectos de los servicios que brindamos a nuestros usuarios, como: puntualidad, amabilidad en atención al usuario, solución oportuna de daños en el sistema de nuestro servicio, eficacia, potabilización del agua u otros.

**COMUNICACIÓN.-** Es la herramienta que permite mantener unida a nuestra institución, porque los logros se consiguen con la integración de un equipo.



**AUTOEVALUACIÓN.-** Nos permite conocer nuestra posición actual y a la vez nuestras debilidades, para corregirlas y mejorarlas.

**EFICACIA.-** Logramos nuestros objetivos planteados, haciendo uso de los recursos y tiempo predeterminados; cumplimos con responsabilidad nuestras obligaciones institucionales.

**AUTONOMÍA.-** Tomamos nuestras decisiones con libertad y alta responsabilidad social y ambiental; administramos nuestros recursos con eficiencia, eficacia y transparencia.

#### **VALORES CORPORATIVOS:**

**PARTICIPACIÓN.-** Es un derecho de todos los usuarios, el intervenir o ser parte del desempeño de nuestra institución, tanto en el desarrollo de actividades laborales, en la elección democrática de los Miembros de la nueva Junta Directiva, como en la intervención con sus ideas.

**AMABILIDAD.-** Es la puerta principal que nos permite entrar en el corazón de nuestros usuarios, y a la vez nos ayuda a conocer sus verdaderas necesidades y sugerencias sobre nuestro servicio.

**RESPECTO.-** Realizamos actividades que benefician a la conservación del medio ambiente, por el bienestar de las futuras generaciones.

**RESPONSABILIDAD.-** Asumimos el compromiso de brindar un servicio de calidad a los usuarios de nuestra institución, para lo cual analizamos sus necesidades, sugerencias y reclamos; con la finalidad de darles una respectiva y oportuna solución.

**TRANSPARENCIA.-** Presentamos periódicamente y cuando lo requieran nuestros relacionados, información sobre el desempeño económico y social de nuestra institución.

**SOLIDARIDAD.-** Compartimos nuestro conocimiento con todos nuestros relacionados y ayudamos a resolver los problemas de nuestros usuarios; y lo hacemos sin ningún fin de lucro.

**SUPERACIÓN.-** Lo hacemos día a día y con un mejor servicio, en el cual demostramos un alto interés en satisfacer las necesidades de nuestros usuarios; además, lo hacemos para ser los mejores dentro del cantón.

**PERSEVERANCIA.-** Tenemos confianza en el logro de nuestros

propósitos, la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios es nuestra motivación, estamos comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de nuestra región.

**PAZ.-** Mantenemos una sana convivencia, respetamos el derecho de la expresión de ideas, brindamos un servicio justo y equitativo, y apoyamos el derecho a vivir en armonía y seguridad ambiental y social.

**LIBERTAD.-** Todos los integrantes de nuestra institución, tienen derecho a opinar sus ideas y a tomar sus propias decisiones, acordes a sus necesidades y formas de pensar; siempre respetando los derechos humanos de los demás.

### **"DE LOS COMPROMISOS CON LAS COMPAÑERAS Y LOS COMPAÑEROS"**

El Talento Humano de nuestra Institución se compromete a desempeñar sus acciones en base a los valores y principios antes mencionados, implementando a la ejecución de los mismos los siguientes atributos (condiciones):

**PUNTUALIDAD.-** En cada reunión, trámite, solicitud o sugerencia, nuestro personal cumplirá con el horario acordado con nuestros relacionados; porque uno de nuestros propósitos es brindar un buen servicio y a tiempo.

**PROACTIVIDAD.-** Planificamos con anticipación la mayor parte de actividades que realizamos, con la finalidad de evitar pérdida de tiempo y desprestigio.

**HONESTIDAD.-** Es parte de la cultura de nuestra empresa, porque los servicios que brindamos, los administramos con un alto nivel de transparencia; brindando así seguridad y confianza en nuestros usuarios.

**EFICIENCIA.-** Brindamos nuestros servicios con agilidad y con el menor costo posible en nuestros insumos, transporte y herramientas; pero sin descuidar la calidad de los mismos.

**JUSTICIA SOCIAL.-** La reflejamos en los costos de nuestros servicios y en el trato equitativo a nuestros usuarios internos y externos, y en la remuneración a nuestro equipo de trabajo.

<b>"DE LOS COMPROMISOS CON LOS USUARIOS EXTERNOS"</b>
<p>El compromiso con nuestros Usuarios Externos, es nuestra responsabilidad principal, misma que está encaminada a conseguir el buen vivir de los mismos; para lo cual, el desempeño de nuestra conducta debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar normas que incentiven la justicia y la transparencia.</li> <li>- Respetar y hacer cumplir los derechos de los Usuarios Externos, al igual que de personas de la tercera edad, mujeres embarazadas, niños y personas con capacidades especiales.</li> <li>- Acoger las sugerencias y recomendaciones de los Usuarios Externos, con la finalidad de analizarlas y aplicarlas para el mejoramiento de nuestro desempeño Institucional.</li> <li>- Brindar una atención cortés, amable y eficiente; y además, brindar respuestas satisfactorias a las necesidades de los Usuarios Externos.</li> </ul>
<b>"DE LOS COMPROMISOS CON LOS PROVEEDORES"</b>
<p>El compromiso con nuestros proveedores de bienes y servicios, es reconocer su importancia en nuestras operaciones y gestión Institucional, para brindar servicios de calidad a nuestros Usuarios Externos; para lo cual los compromisos con nuestros proveedores son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectuar relaciones comerciales con proveedores en un ambiente de respeto, amabilidad, equidad y transparencia.</li> <li>- Efectuar el pago oportuno de nuestras obligaciones con los proveedores.</li> </ul>
<b>"DE LOS COMPROMISOS DE CONDUCTA CON LA INSTITUCIÓN"</b>
<p>Los compromisos de conducta con la Institución, permiten el desempeño eficiente y eficaz de funciones para conseguir la misión y visión de la misma, y además, para crear un buen ambiente laboral; entre estos compromisos tenemos:</p> <p><b>a) El uso adecuado de los bienes de la Institución.-</b> Se debe velar por la buena conservación de los bienes institucionales, haciendo uso eficiente y responsable de aquellos que le fueron asignados, y evitando el</p>

<p>uso exagerado o incorrecto de los mismos.</p> <p><b>b) La responsabilidad.-</b> Debe existir compromiso por parte del talento humano de la Institución, en el cumplimiento eficaz de sus obligaciones.</p> <p><b>c) El uso del uniforme.-</b> Permite la identificación de la Institución y una mejor presentación ante los Usuarios Externos, ante lo cual el mismo es de uso obligatorio.</p> <p><b>d) El uso de los recursos tecnológicos.-</b> Los recursos tecnológicos de la Institución, no pueden ser usados para beneficio personal o de funcionarios no autorizados.</p> <p><b>e) El uso de la información de la Institución.-</b> El talento humano de la Institución debe proteger la información de la misma, evitando su distribución o manipulación indebida.</p>
<b>"DE LOS COMPROMISOS DE CONDUCTA CON EL ENTORNO"</b>
<p>La Institución debe efectuar el desarrollo de sus operaciones en forma responsable con la sociedad y el medio ambiente; para lo cual debe brindar a su personal operativo herramientas, equipos e infraestructura que no causen mayor impacto negativo ambiental y que permitan preservar la calidad de vida en nuestro planeta.</p>
<b>"DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS"</b>
<p>En este tema el talento humano de la Institución se compromete a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No usar los bienes institucionales para uso personal.</li> <li>- No utilizar información institucional para uso personal.</li> <li>- Evitar favorecer, perjudicar o discriminar a sus compañeros de trabajo.</li> </ul>
<b>"DE LAS RESPONSABILIDADES"</b>
<p>Es compromiso de la Presidencia, la Junta Directiva y los Responsables de las Unidades de la Institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicar mediante su actuación, la ética a sus compañeros y equipo de trabajo.</li> <li>- Cumplir y hacer cumplir el código de ética.</li> </ul>

## CAPÍTULO IV

### 4. IMPACTOS DEL PROYECTO

La presente investigación efectuada en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, causó impactos de carácter: económico, social, institucional, cultural, ambiental y ético; mismos que después del respectivo análisis cualitativo y cuantitativo permitirán determinar los efectos que estos generarán en el desempeño de la Institución.

#### 4.1. MATRIZ DE IMPACTOS

Para determinar los efectos de los impactos que generó la aplicación del presente trabajo de investigación, se utilizó la matriz de impactos, en la cual se da a conocer dichos impactos con sus respectivos indicadores; los cuales serán valorados de acuerdo a la siguiente fórmula y cuadro de calificaciones:

**FÓRMULA:**

$$NI = \frac{\Sigma}{n}$$

**NI** = Nivel de Impacto

**Σ** = Sumatoria de Calificaciones

**n** = Número de indicadores

**CUADRO N° 7: “MATRIZ DE VALORACIÓN”**

NIVEL DE IMPACTO:	NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		
INDICADORES:	-3	-2	-1	0	1	2	3
TOTAL:							

En la matriz de valoración anterior, se efectúa la calificación en base a los criterios del siguiente cuadro de calificaciones:

**CUADRO N° 8**

<b>"CUADRO DE CALIFICACIONES"</b>	
<b>NIVEL:</b>	<b>VALOR:</b>
Impacto alto negativo	-3
Impacto medio negativo	-2
Impacto bajo negativo	-1
No hay impacto	0
Impacto bajo positivo	1
Impacto medio positivo	2
Impacto alto positivo	3

#### **4.2. IMPACTO ECONÓMICO:**

**CUADRO N° 9**

#### **VALORACIÓN DEL IMPACTO**

<b>NIVEL DE IMPACTO:</b>	<b>NEGATIVO</b>			<b>INDIFERENTE</b>	<b>POSITIVO</b>		
<b>INDICADORES:</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Optimización de recursos							X
Administración Financiera eficaz							X
Toma de decisiones económicas							X
Planificación y ejecución presupuestaria eficaz							X
<b>TOTAL:</b>							<b>12</b>

$$\text{Nivel de Impacto} = 12 / 4 = 3$$

**Nivel de Impacto = Alto positivo**

## ANÁLISIS DEL IMPACTO:

El presente impacto obtuvo una calificación de alto positivo (3), por cuanto el Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros, la cadena de valor, el mapa de procedimientos y los estados financieros presentados, permitirán analizar y optimizar los recursos, puesto que guiarán adecuadamente la ejecución de actividades, de manera que se reduzca la pérdida innecesaria de tiempo y el uso incorrecto e irracional de recursos; además, se logrará efectuar una Administración Financiera Eficaz, puesto que cuenta con una filosofía organizacional que incentiva el cumplimiento responsable de su propósito principal; también, facilitará la Toma de Decisiones Económicas con alta responsabilidad social, por cuanto cuenta con un código de ética, que permitirá orientar las acciones de los niveles legislativo, directivo y ejecutivo; además, permitirá efectuar una Planificación y Ejecución Presupuestaria Eficaz, porque la Institución en coordinación con todos sus integrantes podrán formular y aprobar en el presupuesto sus requerimientos y necesidades, para posteriormente ejecutarlos correctamente; porque para ello cuentan con un procedimiento que detalla la secuencia de actividades a aplicarse.

### 4.3. IMPACTO SOCIAL

CUADRO N° 10

#### VALORACIÓN DEL IMPACTO

NIVEL DE IMPACTO:	NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		
INDICADORES:	-3	-2	-1	0	1	2	3
Ambiente laboral							X
Calidad de vida de los Usuarios Externos							X
Calidad de los servicios							X
<b>TOTAL:</b>							<b>9</b>

$$\text{Nivel de Impacto} = 9 / 3 = 3$$

Nivel de Impacto = Alto positivo

## ANÁLISIS DEL IMPACTO:

El presente impacto obtuvo una calificación de alto positivo (3), puesto que se asignó un código de ética, normas de control interno, políticas y un manual de funciones que ayudarán a mejorar el Ambiente Laboral, es decir que fomentarán y orientarán el buen comportamiento del talento humano y la correcta ejecución de actividades laborales, los mismos evitarán la duplicidad de funciones y a la vez permitirán efectuar un desempeño eficiente y eficaz en beneficio de la Calidad de Vida de los Usuarios Externos; además, se mejorará la Calidad de los Servicios, por cuanto con la aplicación eficaz de determinados procedimientos propuestos, los Usuarios Externos podrán satisfacer sus necesidades.

### 4.4. IMPACTO INSTITUCIONAL

CUADRO N° 11

#### VALORACIÓN DEL IMPACTO

NIVEL DE IMPACTO:	NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		
INDICADORES:	-3	-2	-1	0	1	2	3
Desempeño Técnico de funciones							X
Imagen corporativa							X
Desarrollo Institucional							X
Estructura Organizacional							X
Trabajo en Equipo							X
TOTAL:							15

$$\text{Nivel de Impacto} = 15 / 5 = 3$$

Nivel de Impacto = Alto positivo

## ANÁLISIS DEL IMPACTO:

El presente impacto obtuvo una calificación de alto positivo (3), por cuanto se mejorará el Desempeño Técnico de Funciones, puesto que el personal que labora en la Institución podrá desempeñar sus actividades



acogiéndose al manual de funciones propuesto, mismo que además de evitar la duplicidad de funciones, está diseñado en relación a los requerimientos y el buen desempeño de la Institución; también, se fortalecerá la Imagen Corporativa, porque ahora la Institución cuenta con un logotipo que va acorde al propósito principal de la misma, el cual facilitará su identificación gráfica; además, contribuirá con el Desarrollo Institucional, por cuanto con la elaboración de la filosofía organizacional, la Institución cuenta con un rumbo bien establecido, mismo que se encuentra orientado hacia el mejoramiento continuo; también, mejorará las relaciones internas del Talento Humano, por cuanto posee una Estructura Organizacional que ayudará a entender en nivel, responsabilidad y relación jerárquica de las Unidades de la Institución; además, permitirá efectuar un buen Trabajo en Equipo, puesto que además de conseguir un buen ambiente laboral, se logrará que todo el personal de la misma desempeñe sus funciones en forma coordinada y persiguiendo un mismo objetivo.

#### 4.5. IMPACTO CULTURAL

**CUADRO N° 12**

##### **VALORACIÓN DEL IMPACTO**

<b>NIVEL DE IMPACTO:</b>	<b>NEGATIVO</b>			<b>INDIFERENTE</b>	<b>POSITIVO</b>		
<b>INDICADORES:</b>	<b>-3</b>	<b>-2</b>	<b>-1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Capacitación del Talento Humano							X
Fuentes de consulta actualizadas							X
Generación de Conocimiento Técnico							X
<b>TOTAL:</b>							<b>9</b>

**Nivel de Impacto =  $9 / 3 = 3$**

**Nivel de Impacto = Alto positivo**

## ANÁLISIS DEL IMPACTO:

El presente impacto obtuvo una calificación de alto positivo (3), por cuanto con el diseño del procedimiento de Capacitación al Talento Humano de la Institución y su aplicación efectiva, se podrán obtener mejores resultados en el desempeño de funciones institucionales y además, se logrará ampliar su conocimiento y alcanzar niveles técnicos en las áreas requeridas, para brindar con eficiencia y eficacia los servicios Institucionales; también, permitirá avanzar con pasos firmes hacia la consecución de su propósito principal, por cuanto cuenta con información de Fuentes de Consulta Actualizadas a sus requerimientos, como: manual de funciones, normas, código de ética, plan de cuentas contable, estados financieros, manual de procedimientos administrativos, financieros y operativos, filosofía y estructura organizacionales, mismas que al ser revisadas por los Usuarios Internos, les permitirá orientarse y ampliar su conocimiento sobre la Institución; además, ayudará a la Generación de Conocimiento Técnico, porque con la asignación del presente proyecto de investigación se logrará ampliar el conocimiento del Talento Humano de la Institución, por cuanto además este es un documento que incentivará al mejoramiento continuo y a su actualización constante.

### 4.6. IMPACTO AMBIENTAL

CUADRO N° 13

#### VALORACIÓN DEL IMPACTO

NIVEL DE IMPACTO:	NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		
INDICADORES:	-3	-2	-1	0	1	2	3
Protección del medio ambiente							X
Uso racional de Recursos Naturales							X
Uso racional de bienes y servicios							X
<b>TOTAL:</b>							<b>9</b>

Nivel de Impacto =  $9 / 3 = 3$

Nivel de Impacto = Alto positivo

## ANÁLISIS DEL IMPACTO:

El presente impacto obtuvo una calificación de alto positivo (3), puesto que con los proyectos propuestos en el programa de “Protección al Medio Ambiente”, se exige a la Institución que los planificará y ejecutará obligatoriamente, por cuanto estos contribuirán a conservar los recursos naturales para mantener una buena calidad de vida en las futuras generaciones, el proyecto más importante que deberá ejecutarse obligatoriamente para contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucionales, es la reforestación anual de bosques en zonas deforestadas y en terrenos baldíos; también, ayudará al Uso Racional de Recursos Naturales, por cuanto en uno de los objetivos Institucionales, se propuso que la Institución deberá planificar un proyecto en el que se implante sanciones económicas para evitar la tala indiscriminada de bosques y el desperdicio excesivo e inadecuado de agua; además, permitirá efectuar el Uso Racional de Bienes y Servicios, puesto que a la Institución se le asignó un código de ética en el que se exige que el desempeño operativo debe efectuarse con herramientas y equipos que no causen impacto negativo ambiental, es decir que sean de larga durabilidad, con la finalidad de evitar realizar adquisiciones continuas e innecesarias, por cuanto estas contribuyen a la destrucción del medio ambiente.

### 4.7. IMPACTO ÉTICO

CUADRO N° 14

#### VALORACIÓN DEL IMPACTO

NIVEL DE IMPACTO:	NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		
INDICADORES:	-3	-2	-1	0	1	2	3
Administración financiera transparente							X
Fortalecimiento de principios y valores éticos							X
Toma de decisiones responsables							X
<b>TOTAL:</b>							<b>9</b>

Nivel de Impacto =  $9 / 3 = 3$

Nivel de Impacto = Alto positivo

## ANÁLISIS DEL IMPACTO:

El presente impacto obtuvo una calificación de alto positivo (3), por cuanto permitirá efectuar una Administración Financiera Transparente, puesto que a la Institución se le propuso un código de ética adaptado a los requerimientos de la misma, el cual permitirá que el personal del nivel directivo evite efectuar una incorrecta administración de los recursos económicos Institucionales, además, orientará a todo el Talento Humano a actuar con responsabilidad social, honestidad y a la vez a transparentar todos los movimientos o actividades efectuados en la Institución; también, ayudará en el Fortalecimiento de Principios y Valores Éticos, porque debemos considerar que el buen desempeño Institucional solo depende de la actuación de sus integrantes, ante esto se asignó a la misma principios y valores dentro de un código de ética, los cuales se aplicarán con alta responsabilidad social; además, contribuirá a la Toma de Decisiones Responsables, por cuanto las decisiones de la Institución son de responsabilidad del nivel legislativo, directivo y ejecutivo, para esto se asignó dichas responsabilidades mediante la propuesta de políticas, el código de ética y el manual de funciones, los cuales exigen y promueven que las decisiones se tomen con alta responsabilidad social.

### 4.8. IMPACTO GENERAL

CUADRO N° 15

#### VALORACIÓN DEL IMPACTO

NIVEL DE IMPACTO:	NEGATIVO			INDIFERENTE	POSITIVO		
INDICADORES:	-3	-2	-1	0	1	2	3
Impacto Económico							X
Impacto Social							X
Impacto Institucional							X
Impacto Cultural							X
Impacto Ambiental							X
Impacto Ético							X
<b>TOTAL:</b>							<b>18</b>

Nivel de Impacto =  $18 / 6 = 3$

Nivel de Impacto = Alto positivo

## **ANÁLISIS DEL IMPACTO:**

El proyecto ha generado un impacto alto positivo en forma general en los ámbitos: económico, mediante el uso adecuado de tiempo y recursos, a través de la ejecución efectiva del manual de procedimientos y el uso adecuado de la cadena de valor, el mapa de procedimientos y los estados financieros; social, a través del cumplimiento eficiente y eficaz de los servicios, mediante el uso del manual de funciones, el código de ética, las normas de control interno y las políticas; institucional, mediante la aplicación de la filosofía organizacional y el uso adecuado de la estructura organizacional y el logotipo, mismos que contribuyen al mejoramiento continuo de la Institución; cultural, a través del uso de fuentes de consulta actualizadas; ambiental, mediante la aplicación de los proyectos propuestos, tales como la reforestación de terrenos baldíos y la adquisición de herramientas y equipos de larga durabilidad, con el propósito de reducir la contaminación medio ambiental; y ético, a través de la aplicación adecuada del código de ética, con la finalidad de mejorar el comportamiento del Talento Humano dentro de un buen ambiente laboral. Este resultado se obtuvo por cuanto se considera que la implementación del Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros en la Institución deberá efectuarse en forma eficiente y eficaz.

## **CONCLUSIONES:**

- \* Después de haber efectuado el respectivo diagnóstico situacional, se ha llegado a encontrar varias deficiencias que impiden el buen desempeño Institucional, tales como: la falta de una filosofía organizacional que guíe el rumbo de la Institución hacia el cumplimiento eficaz de su propósito principal; la carencia de una estructura organizacional, políticas, código de ética, normas de control interno y un manual de funciones que contribuyan a desempeñar eficiente y eficazmente las competencias del Talento Humano de la Institución dentro de un buen ambiente laboral; la inexistencia de un plan de cuentas contables y estados financieros adaptados a su constitución legal que faciliten la toma de decisiones económico-financieras; la falta de una cadena de valor, mapa de procedimientos y manual de procedimientos que permitan efectuar un adecuado desempeño de tareas y actividades en beneficio de la satisfacción de necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos.
- \* Ante la recopilación suficiente y necesaria de la información que conforma el marco teórico, se ha llegado a comprender que existe mucha información relacionada con el mejoramiento continuo de la Institución, misma que debe ser adquirida y actualizada conforme crece la Institución.
- \* De la propuesta técnica desarrollada, se ha llegado a determinar que su ejecución inmediata contribuirá con importantes cambios en el crecimiento de la Institución, tales como: mejorar el ambiente laboral, optimizar el desempeño de funciones del Talento Humano, guiar a la Institución hacia un mejor futuro, enaltecer su imagen corporativa, efectuar una buena administración de sus recursos y generar información financiera consistente, relevante, verificable y comprensible que ayudará a la buena toma de decisiones en beneficio de los Usuarios Externos.
- \* Del análisis efectuado en los impactos generados, se ha llegado a entender que el presente proyecto de investigación desarrollado, genera importantes cambios en el desarrollo de la Institución, siempre y cuando el mismo se aplique con eficacia.

## **RECOMENDACIONES:**

- \* Sobre el diagnóstico situacional identificado, se sugiere que inmediatamente se solucionen las deficiencias encontradas en la Institución, a través de la aplicación inmediata y eficaz de la propuesta técnica desarrollada; por cuanto contribuirá a la satisfacción de necesidades insatisfechas de los Usuarios Externos y los requerimientos insatisfechos de los Usuarios Internos.
- \* En cuanto al marco teórico desarrollado, se sugiere que el Talento Humano de la Institución lo revise inmediatamente, actualice frecuentemente la bibliografía y linkografía presentadas y de ser posible efectúe anualmente una mayor investigación teórica en beneficio del mejoramiento continuo de la Institución.
- \* En relación a la propuesta técnica desarrollada, se sugiere que la misma se aplique inmediatamente, puesto que contribuirá con importantes cambios en el crecimiento de la Institución, tales como: mejorar el ambiente laboral, optimizar el desempeño de funciones del Talento Humano, guiar a la Institución hacia un mejor futuro, enaltecer su imagen corporativa, efectuar una buena administración de sus recursos y generar información financiera consistente, relevante, verificable y comprensible que ayudará a la buena toma de decisiones en beneficio de los Usuarios Externos.
- \* Sobre el análisis efectuado a los impactos generados, se sugiere que inmediatamente la Institución los revise, para que logre comprender que el presente proyecto de investigación desarrollado, generará importantes cambios en el desarrollo de la Institución, siempre y cuando el mismo se aplique con eficacia.

## **FUENTES DE INFORMACIÓN:**

### **BIBLIOGRAFÍA:**

BRAVO, M. (2011). "CONTABILIDAD GENERAL" (10ma. Edición ed.). Ecuador: Editora ESCOBAR impresos.

CANCHAGUANO-MONTEVERDE, J. R. (17 de mayo de 2013). "DOCUMENTOS DE CONSTITUCIÓN Y BASE DE DATOS INTERNA". San Gabriel, Carchi, Ecuador.

CHIAVENATO, I. (2011). "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA" (2da. Edición ed.). México: Editora MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

D'ALESSIO, F. (2008). "EL PROCESO ESTRATÉGICO" (1era. Edición ed.). México: Editorial Pearson Educación de México S.A. de C.V.

EDINUN. (2009). "CONTABILIDAD BÁSICA 1er. AÑO DE BACHILLERATO" (1era. Edición ed.). Ecuador: Editorial EDINUN Ediciones Nacionales Unidas.

FINCOWSKY, F. (. (2009). "ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS" (3ra. Edición ed.). México: Editora MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

HELLRIEGEL, J. (2009). "ADMINISTRACIÓN" (11a. Edición ed.). México: Ed. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

JONES, G. (2010). "ADMINISTRACIÓN CONTEMPORÁNEA" (6ta. Edición ed.). México: Ed. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

MUNCH, L. (2008). "PLANEACIÓN ESTRATÉGICA" (2da. Edición ed.). México: Editorial Trillas, S.A. de C.V.

MUNCH, L. (2009). "MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN" (4ta. Edición ed.). México: Ed. Trillas.



MUÑOZ, C. (2011). "CÓMO ELABORAR Y ASESORAR UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS" (2da. Edición ed.). México: Ed. Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

MURCIA, D. (2009). "PROYECTOS" (1era. Edición. ed.). México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V., México.

NIÑO, V. (2011). "METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN" (1era. Edición ed.). Bogota, Colombia: Ediciones de la U.

PETERAF, T. (2012). "ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA" (18ava. Edición ed.). México: Editora MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

POMBO, J. (2009). "CONTABILIDAD GENERAL" (2da. Edición ed.). España: Ediciones Nobel, S.A.

WARREN, C. (2010). "CONTABILIDAD FINANCIERA" (11ava. Edición ed.). México: Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

ZAPATA, P. (2011). "CONTABILIDAD GENERAL" (7ma. Edición ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill-Interamericana.

Regional Canchaguano-Monteverde, J. A. (14 de mayo de 2013). Decreto de Ley N° 3327, del Registro Oficial N° 802 del 29 de marzo de 1979. San Gabriel, Carchi, Ecuador.

## **LINKOGRAFÍA:**

AMERICO.USAL.ES. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de <http://americo.usal.es/oir/opal/Documentos/Venezuela/AD/PrincipiosAD.pdf>

BELÉN-BOYACÁ.GOV.CO. (s.f.). Recuperado el 04 de julio de 2013, de [http://www.belen-boyaca.gov.co/apc-aa-files/306434636666646236643637373731/MAPA\\_DE\\_PROCESOS.pdf](http://www.belen-boyaca.gov.co/apc-aa-files/306434636666646236643637373731/MAPA_DE_PROCESOS.pdf)

COHUO, J. (2013). ITESCAM.EDU.MX. Recuperado el 04 de julio de 2013, de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r60249.PDF>

CONTRALORÍA.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 04 de julio de 2013, de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/ACUERDO%20039%20CG%202009%205%20Normas%20de%20Control%20Interno.pdf>

DECONCEPTOS. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de <http://deconceptos.com/informatica/resolucion>

DEFINICIÓN.DE. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de <http://definicion.de/institucion/>

DEFINICIÓN.DE. (s.f.). Recuperado el 23 de mayo de 2013, de <http://definicion.de/gestion/>

DEFINICIÓN.DE. (s.f.). Recuperado el 21 de mayo de 2013, de <http://definicion.de/eficiencia/>

DEFINICIÓN.DE. (s.f.). Recuperado el 20 de julio de 2013, de <http://definicion.de/impacto/>

DEFINICIÓN.DE. (s.f.). Recuperado el 10 de julio de 2013, de <http://definicion.de/cadena-de-valor/>

DEFINICIÓN.ORG. (s.f.). Recuperado el 21 de mayo de 2013, de <http://www.definicion.org/eficacia>

DEFINICIÓN.ORG. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de <http://www.definicion.org/actividad>

DEFINICIÓNABC. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de <http://www.definicionabc.com/general/jerarquia.php>

DEFINICIÓNABC. (s.f.). Recuperado el 31 de octubre de 2013, de <http://www.definicionabc.com/derecho/estatuto.php>

DEFINICIÓNABC. (s.f.). Recuperado el 31 de octubre de 2013, de <http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/agua-potable.php>

DEFINICIÓNABC. (s.f.). Recuperado el 2013, de <http://www.definicionabc.com/medio-ambiente/potabilizacion.php>

DEFINICIÓNABC. (s.f.). Obtenido de <http://www.definicionabc.com/politica/asamblea.php>

ECHEVERRÍA, L. (2013). BINARIOS DOCENTE. Recuperado el 10 de junio de 2013, de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000032.pdf>

ERSAPS.HN. (s.f.). Recuperado el 23 de mayo de 2013, de <http://www.ersaps.hn/documentos/normativa/7%20Reglamento%20Juntas%20Administradoras%20de%20Agua.pdf>

FE.CCOO.ES. (s.f.). Recuperado el 04 de julio de 2013, de <http://www2.fe.ccoo.es/andalucia/docu/p5sd7586.pdf>

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/CATALOGO\\_GENERAL\\_DE\\_CUENTAS\\_MAYO\\_2013.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/CATALOGO_GENERAL_DE_CUENTAS_MAYO_2013.pdf)

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/2.ERE\\_Sector\\_Publico\\_no\\_Financiero\\_12-2012.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/2.ERE_Sector_Publico_no_Financiero_12-2012.pdf)

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/1.ESF\\_Sector\\_Publico\\_no\\_Fiananciero\\_12-2012.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/1.ESF_Sector_Publico_no_Fiananciero_12-2012.pdf)

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/3.EFE\\_Sector\\_Publico\\_no\\_Fiananciero\\_12-2012.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/3.EFE_Sector_Publico_no_Fiananciero_12-2012.pdf)

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 11 de junio de 2013, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/4.EJE\\_Sector\\_Publico\\_no\\_Fiananciero\\_12-2012.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/05/4.EJE_Sector_Publico_no_Fiananciero_12-2012.pdf)

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 05 de julio de 2013, de [http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY\\_SERVICIO\\_PUBLICO.pdf](http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf)

FINANZAS.GOB.EC. (s.f.). Recuperado el 05 de julio de 2013, de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/Normativa-Contable-al-15-10-2010.pdf>

GARRYNEVYLL.BLOGSPOT. (s.f.). Recuperado el 31 de octubre de 2013, de <http://garrynevyll.blogspot.com/2010/04/definicion-de-acueducto-y.html>

GOBIERNO PROVINCIAL DEL CARCHI. (s.f.). Recuperado el 23 de mayo de 2013, de <http://www.carchi.gob.ec/index.php/informacion-cantonal/canton-montufar>

INSTITUTO GEOGRÁFICO MILITAR.EC. (s.f.). Recuperado el 22 de mayo de 2013, de [http://www.geoportaligm.gob.ec/portal/?wpfb\\_dl=80](http://www.geoportaligm.gob.ec/portal/?wpfb_dl=80)

LÓPEZ, S. (2013). HMP.SA.CR. Recuperado el 01 de julio de 2013, de [http://www.hmp.sa.cr/files/control\\_interno/Otros/Procesos/Gu%C3%ADa%20para%20el%20levantamiento.PDF](http://www.hmp.sa.cr/files/control_interno/Otros/Procesos/Gu%C3%ADa%20para%20el%20levantamiento.PDF)

PLEGUEZUELOS, T. (2013). AITECO. Recuperado el 23 de mayo de 2013, de <http://www.aiteco.com/que-es-un-diagrama-de-flujo/>

RUIZ, J. (2013). OPENMULTIMEDIA.IE.EDU. Recuperado el 10 de julio de 2013, de <http://openmultimedia.ie.edu/OpenProducts/cdv/cdv/Cadena%20de%20valor.pdf>

SEQUEIRA, M. (2013). MIDEPLAN.GO.CR. Recuperado el 01 de julio de 2013, de <http://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/5d4b8d59-d008-407c-bf52-00be6de79e80/guia-levantamiento-procesos-2009.pdf>

SRE.GOB.MX. (s.f.). Recuperado el 12 de junio de 2013, de [http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia\\_elab\\_manu\\_org.pdf](http://www.sre.gob.mx/images/stories/docnormateca/historico/dgpop/guia_elab_manu_org.pdf)

TAPIA, J. (2013). PROFECTO.GOB.MX. Recuperado el 04 de Junio de 2013, de <http://www.profeco.gob.mx/juridico/Documentos/CGA/Manuales/GT-EAMP-610/GT-EAMP-610.pdf>

TRABAJOSOCIALUCEN.FILES.WORDPRESS. (s.f.). Recuperado el 4 de julio de 2013, de <http://trabajosocialucen.files.wordpress.com/2012/05/psicologia-1.pdf>

ULAT.AC.PA. (s.f.). Recuperado el 04 de julio de 2013, de <http://www.ulat.ac.pa/es/significadodellogo.pdf>

VIRTUAL.UNAL.EDU.CO. (s.f.). Recuperado el 03 de Junio de 2013, de <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&>

cad=rja&sqi=2&ved=0CCgQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.virtual.unal.  
edu.co%2Fcursos%2Feconomicas%2F91337%2Fayudas%2Fmanuales%  
2Fmanualdefunciones.doc&ei=1CetUe3dJJTb4AP0kIGADg&usg=AFQjCN  
En9RzDvsW8

**ANEXOS**



**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**ANEXO “A”**

**“ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA JUNTA**  
**ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL**  
**REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE”**

**Estudiante que realiza la Encuesta:** Fernando Ortega

**OBJETIVO.-** La presente encuesta, se realiza con la finalidad desarrollar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros que permitirá mejorar el desempeño de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado.

**INTRUCCIONES.-** Para responder cada pregunta, marque con una **X** dentro del paréntesis su opción seleccionada; además, le recordamos que puede responder con total confianza y libertad, por cuanto la información que Usted nos brinda es absolutamente confidencial y de mucha importancia para el mejoramiento de la Institución.

1. ¿Asiste responsablemente a las sesiones que convoca la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?

**Si ( )**

**No ( )**

**A veces ( )**

2. ¿Cree que el desempeño de la Junta cumple en su totalidad con la finalidad para la cual fue constituida? **Si( )** **No( )**

3. ¿Según su criterio, el desempeño de funciones de los miembros que trabajan en la Junta es: ?

**Excelente ( )**

**Muy Bueno ( )**

**Bueno ( )**

**Regular ( )**

4. ¿Cree que es correcto que se determinen funciones y responsabilidades específicas para el buen desempeño de los miembros que trabajan en la Junta?

**Si ( )**

**No ( )**



5. ¿La Junta cuenta con un reglamento interno?

**Si ( )                      No ( )**

6. ¿Su opinión en la toma de decisiones de la Junta, es tomada en cuenta?

**Si ( )                      No ( )**

7. ¿La Junta presenta un informe final económico sobre las actividades realizadas durante el año, a sus usuarios?

**Si ( )                      No ( )**

8. ¿Considera que es adecuado el costo que cancela por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado, en relación a la calidad del agua y el servicio que recibe?

**Si ( )                      No ( )**

9. ¿Ha recibido alguna especificación sobre el uso adecuado del agua, la preservación de los páramos, u otra en beneficio del medio ambiente?

**Si ( )                      No ( )**

10. ¿Cree adecuado que se realicen capacitaciones a los usuarios de la Junta, sobre el uso adecuado del agua, la preservación de los páramos, u otra en beneficio del medio ambiente?

**Si ( )                      No ( )**

11. ¿La Junta, solicita el apoyo de los usuarios para realizar trabajos de Operación y Mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado?

**Si ( )                      No ( )**

12. ¿Considera que es importante que la Junta lleve Registros Contables de Ingresos y Gastos Correctamente, y se conserve con seguridad esta información?

**Si ( )                      No ( )**

13. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?

**Si ( )                      No ( )**

***¡Gracias por su Valiosa Colaboración y Comprensión!***



**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**ANEXO “B”**

**“ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS DE LA JUNTA**  
**ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL**  
**REGIONAL CANCHAGUANO-MONTEVERDE”**

**Estudiante que realiza la Entrevista:** Fernando Ortega

**OBJETIVO:**

La presente entrevista, se realiza con la finalidad de desarrollar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros, que permitirá mejorar el desempeño de la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado, para la cual le solicitamos favorablemente, contestar con la verdad.

1. ¿Cuáles son las funciones que usted desempeña en la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde?
2. ¿Conoce si en la Junta se han realizado cursos de capacitación, tanto a los usuarios como a los miembros que laboran en la misma?
3. ¿Ha recibido la Junta asesoría u otro tipo de apoyo por parte del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda?
4. ¿Qué activos fijos posee la Junta?
5. ¿Cómo califica a la tecnología que dispone la Junta?
6. ¿Cómo califica el servicio de agua potable y alcantarillado que brinda la Junta?
7. ¿Qué tipo de gastos se presentan en la Junta?
8. ¿De dónde obtiene ingresos la Junta?
9. ¿Qué factores afectan el buen desempeño de la Junta?

10. ¿Según su criterio, cuáles son las ventajas y desventajas que posee la Junta?
11. ¿Qué instituciones se encuentran relacionadas con la Junta?
12. ¿La Junta cuenta con un Sistema Contable?
13. ¿La Junta cuenta con un Manual Administrativo y Financiero?
14. ¿La Junta Cuenta con un Organigrama Estructural?
15. ¿Existe una buena comunicación entre los miembros que laboran en la Junta?
16. ¿Cree usted que la institución, ha cumplido con la finalidad para la cual ha sido constituida?
17. ¿Con qué documentos cuenta la Junta, para respaldar su Constitución Legal y funcionamiento?
18. ¿La Junta lleva Contabilidad y Cumple con sus obligaciones tributarias?
19. ¿Se ha presentado algún tipo de reclamo por parte de los usuarios hacia la Junta?
20. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual Administrativo y Financiero en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?

***¡Gracias por su Valiosa Colaboración!***



**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**ANEXO “C”**

**“FICHA DE OBSERVACIÓN A LA INSTITUCIÓN”**

Aspectos a observarse:

- 1.- Ambiente Laboral**
- 2.- Equipos Tecnológicos**
- 3.- Herramientas de operación**
- 4.- Insumos de producción**
- 5.- Suministros de oficina**
- 6.- Útiles de oficina**
- 7.- Mobiliario**
- 8.- Infraestructura**
- 9.- Organigrama**
- 10.- Normativa Legal**
- 11.- Otros documentos que garantizan el funcionamiento**
- 12.- Procedimientos y manuales**
- 13.- Documentos de trabajo**



**“UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**ECONÓMICAS**  
**CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORÍA**

**ANEXO “D”**

**“ENTREVISTA DIRIGIDA A LA RESPONSABLE DE LA**  
**SUBSECRETARÍA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL**  
**MIDUVI DE LA PROVINCIA DEL CARCHI”**

**Estudiante que realiza la Entrevista:** Fernando Ortega

**OBJETIVO:**

La presente entrevista, se realiza con la finalidad de desarrollar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros, que permitirá mejorar el desempeño de esta Institución; para la cual le solicitamos favorablemente, contestar con la verdad.

1. Como Institución Pública, ¿Cuál es la relación que mantiene el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda con la Junta Administradora de Agua Potable y Alcantarillado del Regional Canchaguano-Monteverde, de la Parroquia San José, del Cantón Montúfar?
2. ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los miembros que laboran en la Junta?
3. ¿Qué tipo de apoyo brinda el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda a la Junta?
4. ¿El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda realiza asesorías y capacitación, tanto a los miembros directivos de la Junta como a sus usuarios?
5. ¿Sobre qué aspectos se realizan las asesorías y capacitación?
6. ¿Considera importante la administración adecuada de los recursos de la Junta?
7. ¿Cuáles cree usted que son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de la Junta?

8. ¿Está de acuerdo en que se implemente un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros en la Junta, con la finalidad de mejorar el desempeño de la misma?
9. ¿Cuáles cree usted que serán los impactos, que generará el implementar un Manual de Procedimientos Administrativo-Financieros en la Junta?

***¡Gracias por su Valiosa Colaboración!***

**Local Administrativo de la Institución**

**ANEXO “E”**



**Tanques de reserva de agua potable**

**ANEXO “F”**



**Pre filtro de la planta potabilizadora**

**ANEXO “G”**





**Pago de servicios en Recaudación**

**ANEXO “H”**



**Cobro de servicios al Usuario Externo**

**ANEXO “I”**





**BASE LEGAL:** Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP).

**FUENTE:** (FINANZAS.GOB.EC)

- Cumplir y hacer cumplir la presente ley, su reglamento general y las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales, en el ámbito de su competencia (Lit. "a" del Art. 52 de la LOSEP).
- Elaborar los proyectos de estatuto, normativa interna, manuales e indicadores de gestión del talento humano (Lit. "b" del Art. 52 de la LOSEP).
- Elaborar el reglamento interno de administración del talento humano, con sujeción a las normas técnicas del Ministerio de Relaciones Laborales (Lit. "c" del Art. 52 de la LOSEP).
- Realizar la evaluación del desempeño una vez al año, considerando la naturaleza institucional y el servicio que prestan las servidoras y servidores a los usuarios externos e internos (Lit. "j" del Art. 52 de la LOSEP).
- Gestionar anualmente la capacitación de las y los servidores de la Institución (Lit. "p" del Art. 52 de la LOSEP).

**BASE LEGAL:** Normativa de Contabilidad Gubernamental (NCG).

**FUENTE:** (FINANZAS.GOB.EC)

- Valorar al precio de compra las adquisiciones de existencias realizadas por la Institución, incluyendo los derechos de importación, fletes, seguros, impuestos no reembolsables y cualquier otro valor necesario para que el bien esté en condiciones de consumo, transformación, venta o utilización (N° 3.2.4.2. de las Normas de Contabilidad Gubernamental).
- Deducir del costo de adquisición los descuentos o rebajas comerciales, de las adquisiciones efectuadas por la Institución (N° 3.2.4.2. de las Normas de Contabilidad Gubernamental).
- Controlar las adquisiciones de existencias y sus disminuciones, mediante el método de control de inventarios permanente o perpetuo, con la emisión y legalización de documentos de ingresos y egreso (N° 3.2.4.4. NCG).

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer llegar periódicamente a la unidad contable, para la valoración, actualización y conciliación contable respectiva, la documentación relativa a los movimientos de ingreso y egreso de existencias (N° 3.2.4.4. NCG).</li> <li>- Efectuar tomas físicas del inventario, por lo menos una vez al año a efecto de establecer correspondencia con las cifras contables, (N° 3.2.4.4. NCG).</li> </ul>
<p><b>BASE LEGAL:</b> Ley de Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado (JAAPA)</p>
<p><b>FUENTE:</b> (Regional Canchaguano-Monteverde, 2013)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representar jurídicamente a la Junta y suscribir a nombre de ella, todo tipo de actas, convenios y contratos (Lit. "a" del Art. 13 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Presidir sesiones (Lit. "b" del Art. 13 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Dirigir y controlar la administración de los servicios de agua potable y/o alcantarillado, de acuerdo a la asesoría técnica del MIDUVI (Lit. "e" del Art. 13 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Responsabilizarse de la buena marcha administrativa y técnica del servicio (N° 5 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Fomentar la utilización adecuada del servicio, controlando periódicamente los desperdicios (N° 6 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Firmar convenios para la construcción, reparación, administración, operación y mantenimiento del abastecimiento de agua potable y el servicio de alcantarillado (N° 1 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Aplicar las sanciones a que se hagan acreedores los usuarios, por infracciones que cometan a esta ley, o a su Reglamento (N° 7 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Cumplir y hacer cumplir esta ley, su reglamento y las normas que establezca el MIDUVI en lo relativo a la administración, operación y mantenimiento de los servicios (N° 10 del Art. 9 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Aprobar las tarifas de acuerdo con la asesoría técnica del MIDUVI para ponerlas en vigencia (Lit. "b" del Art. 12 de la Ley de JAAPA).</li> <li>- Mantener las instalaciones de agua potable y alcantarillado en perfectas</li> </ul>

condiciones (Art. 28 de la Ley de JAAPA).
- Evitar comercializar el agua de la conexión domiciliaria (Art. 32 de la Ley de JAAPA).
- Evitar realizar conexiones de agua potable clandestinas o sin la respectiva autorización de la Institución (Art. 33 de la Ley de JAAPA).
<b>BASE LEGAL:</b> Normas de Control Interno para Entidades del Sector Público (NCI-CGE).
<b>FUENTE:</b> (CONTRALORÍA.GOB.EC)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Codificar adecuadamente las existencias de suministros, para lograr una fácil identificación, organización y protección de las mismas (NCI-CGE N° 406-06).</li> <li>- Codificar adecuadamente los bienes de larga duración, para lograr una fácil identificación, organización y protección de los mismos (NCI-CGE N° 406-06).</li> <li>- Todos los bienes de larga duración llevarán impreso el código correspondiente en una parte visible, permitiendo su fácil identificación (NCI-CGE N° 406-06).</li> <li>- Utilizar los bienes de larga duración únicamente en las labores institucionales y por ningún motivo para fines personales, políticos, electorales, religiosos u otras actividades particulares (NCI-CGE N° 406-08).</li> <li>- Efectuar constataciones físicas de los bienes de larga duración por lo menos una vez al año (NCI-CGE N° 406-10).</li> <li>- Dar de baja de manera oportuna, los bienes que por diversas causas han perdido utilidad para la entidad o hayan sido motivo de pérdida, robo o hurto (NCI-CGE N° 406-11).</li> <li>- Velar en forma constante por el mantenimiento preventivo y correctivo de los bienes de larga duración, a fin de conservar su estado óptimo de funcionamiento y prolongar su vida útil (NCI-CGE N° 406-13).</li> <li>- Formular el plan de capacitación, mismo que responderá a las necesidades de las servidoras y servidores y estará relacionado con el puesto que desempeñan (NCI-CGE N° 407-06).</li> </ul>

- Establecer procedimientos y mecanismos apropiados que permitan controlar la asistencia y permanencia de sus servidoras y servidores en el lugar de trabajo (NCI-CGE N° 407-09).
- Actualizar y clasificar los expedientes de las servidoras y servidores de la Institución (NCI-CGE N° 407-10).
- Administrar el Talento Humano con la finalidad de fomentar un ambiente ético, desarrollando el profesionalismo y fortaleciendo la transparencia en las prácticas diarias dentro de la Institución (NCI-CGE N° 200-03 párrafo 3).
- Responsabilizarse junto con la Presidencia de la determinación y recaudación de los ingresos de la Institución (NCI-CGE N° 403-01).
- Recaudar los recursos públicos de manera directa, mismos que pueden provenir de la venta de servicios, tasas, contribuciones, derechos, multas u otros; los cuales se utilizarán como ingresos de autogestión (NCI-CGE N° 403-01).
- Otorgar un comprobante de ingreso preimpreso y prenumerado, cuando reciba recursos financieros, en concepto de ingresos, consignaciones, depósitos y otros conceptos (NCI-CGE N° 403-02).
- Preparar mensualmente, a modo de resumen, el reporte de los valores recaudados (NCI-CGE N° 403-02).
- Revisar, depositar en forma completa e intacta y registrar en las cuentas rotativas de ingresos autorizados, los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras a nombre de la entidad, durante el curso del día de recaudación o máximo el día hábil siguiente (NCI-CGE N° 403-01).
- Responsabilizarse junto con la Presidencia de la adopción de medidas para resguardar los fondos que se recauden directamente, mientras permanezcan en poder de la entidad y en tránsito para su depósito posterior (NCI-CGE N° 403-05).
- Justificar y comprobar con los documentos auténticos respectivos, los pagos efectuados por la Institución (NCI-CGE N° 403-08).
- Registrar todos los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios o que constituyan obligaciones a entregar

recursos monetarios, y producirá información financiera sistematizada y confiable mediante estados financieros verificables, reales, oportunos y razonables bajo criterios técnicos soportados en principios y normas que son obligatorias para los profesionales contables (NCI-CGE N° 405-01).

- Proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de la Institución (NCI-CGE N° 405-03).

- Respalidar todas las operaciones financieras con la documentación de soporte suficiente y pertinente que sustente su propiedad, legalidad y veracidad de las mismas (NCI-CGE N° 405-04).

- Efectuar arqueos sorpresivos al efectivo y valores, mismos que se contarán en presencia del servidor responsable de su custodia, y se obtendrá su firma como prueba que el arqueo se realizó en su presencia y que el efectivo y valores le fueron devueltos en su totalidad (NCI-CGE N° 405-09).

- Prestar el servicio de mantenimiento a los bienes y obras públicas a su cargo, con el fin de que éstas operen en forma óptima durante su vida útil y puedan obtenerse los beneficios esperados (NCI-CGE N° 408-32).

- Crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de la misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procedimientos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes (NCI-CGE N° 200-04).

- Asignar a los responsables de las Unidades de la Institución, el diseño de controles para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base a disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales que regulen las actividades del presupuesto y permitan alcanzar los resultados previstos (NCI-CGE N° 402-01).